



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad del servicio educativo de
los docentes de la I.E.PUB. "Augusto Salazar Bondy" -
Chancay 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Clodoaldo Pedro Támara Mautino

ASESORA:

Dr. Nancy Cuenca Robles

SECCIÓN

Administración de la Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2018

.....
Dr. Angel Salvatierra Melga
Presidente

.....
Mg. Patricia Bejarano Alvarez
Secretario

.....
Dra. Nancy Elena Cuenca Robles
Vocal

Dedicatoria

A nuestro creador por su infinito amor y por iluminar mi camino, llevándome de la mano para poder vencer todos los obstáculos. A mis padres Juan Támara y Alejandrina Mautino y mi grandiosa familia, mi eterna gratitud por su colaboración incondicional en este largo trayecto el cual hemos recorrido juntos hasta ahora y que nos une y fortalece más cada día.

Agradecimiento

A la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad brindada para poder superarme y alcanzar este objetivo en mi carrera profesional. Asimismo una enorme consideración a mi asesora, la doctora Nancy Cuenca Robles por su aliento, empeño y dedicación prestada para poder desarrollar y concluir este estudio de investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, Clodoaldo Pedro Támara Mautino, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 31659570 con la tesis titulada: Clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.PUB. "Augusto Salazar Bondy" - Chancay 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 23 de septiembre de 2017.

Br. Clodoaldo Pedro Támara Mautino
DNI N° 31659570

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Administración de la Educación, presento el trabajo de investigación denominada: Clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.PUB. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. "Augusto Salazar Bondy" - Chancay 2017.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, considera la introducción que contiene la realidad problemática, los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos; el capítulo II, está referido al método que contiene el diseño de investigación, las variables, la operacionalización de las variables, la población censal, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, el método de análisis de datos y los aspectos éticos; el capítulo III, lo conforma los resultados descriptivos y la prueba de hipótesis de la investigación; el capítulo IV, la discusión de los resultados; el capítulo V, las conclusiones de la investigación, el capítulo VI, las recomendaciones; el capítulo VII, las referencias y finalmente se concluye con los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pag.
Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	40
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
II. MÉTODO	45
2.1 Diseño de investigación	46
2.2 Variables, operacionalización	47
2.3 Población y muestra censal	51

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5	Método de análisis de datos	58
2.6	Aspectos éticos	59
III.	RESULTADOS	60
IV.	DISCUSIÓN	76
V.	CONCLUSIONES	81
VI.	RECOMENDACIONES	83
VII	REFERENCIAS	86
Anexos		92
	Anexo 1: Instrumentos	
	Anexo 2: Validez de los instrumentos	
	Anexo 3: Matriz de consistencia	
	Anexo 4: Base de datos	
	Anexo 5: Artículo científico	

Lista de tablas

		Pag.
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional.	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo.	50
Tabla 3	Distribución de la población	52
Tabla 4	Niveles de confiabilidad	56
Tabla 5	Validación de instrumento clima organizacional	56
Tabla 6	Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional	57
Tabla 7	Validación de instrumento calidad del servicio educativo	57
Tabla 8	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo	58
Tabla 9	Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman.	59
Tabla 10	Nivel de percepción sobre el clima organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	61
Tabla 11	Nivel de percepción sobre el potencial humano en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	62
Tabla 12	Nivel de percepción sobre el diseño organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	63
Tabla 13	Nivel de percepción sobre la cultura organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	64
Tabla 14	Nivel de percepción sobre la motivación en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	65
Tabla 15	Nivel de percepción sobre la calidad del servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	66

Tabla 16	Nivel de percepción sobre el producto educativo en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	67
Tabla 17	Nivel de percepción sobre la satisfacción de los alumnos en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	68
Tabla 18	Nivel de percepción sobre la satisfacción del personal del centro en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	69
Tabla 19	Nivel de percepción sobre el efecto de impacto de la educación en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	70
Tabla 20	Nivel de correlación y significancia entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo.	71
Tabla 21	Nivel de correlación y significancia entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo.	72
Tabla 22	Nivel de correlación y significancia entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo.	73
Tabla 23	Nivel de correlación y significancia entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo.	74
Tabla 24	Nivel de correlación y significancia entre la motivación y la calidad del servicio educativo.	75

Lista de figuras

	Pag.
Figura 1	47
Figura 2	61
Figura 3	62
Figura 4	63
Figura 5	64
Figura 6	65
Figura 7	66
Figura 8	67
Figura 9	68
Figura 10	69
Figura 11	80

Resumen

La investigación titulada “Clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. La población estuvo conformada por los 35 docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, los cuales fueron considerados como una muestra censal y en los cuales se aplicó las variables de estudio.

Esta investigación fue de diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal, que recogió la información en un momento determinado, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario sobre clima organizacional, formado por 30 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre calidad del servicio educativo, formado por 25 Ítems en la escala de Likert, los cuales brindaron información acerca de las variables de estudio, mediante la evaluación de sus diversas dimensiones.

De la misma manera, después de haber procesado la información al haber aplicado los instrumentos, se pasó al procesamiento estadístico de los datos y se llegó a la siguiente conclusión el clima organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0.818$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$) con la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, comprobándose de esta manera la hipótesis de la investigación.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad del servicio educativo

Abstract

The research entitled "Organizational climate and quality of the educational service of the teachers of the I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017 ", had as general objective to determine the relationship that exists between the organizational climate and quality of the educational service of the teachers of the I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. The population was conformed by the 35 teachers of the .E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, which were considered as a census sample and in which the study variables were applied.

This research was of non-experimental design of correlational level and of transversal section, that collected the information in a certain moment, that was developed when applying the instruments: questionnaire on organizational climate, formed by 30 Items in the scale of Likert and the questionnaire on quality of the educational service, formed by 25 items in the Likert scale, which provided information about the study variables, by evaluating their various dimensions.

In the same way, after having processed the information after applying the instruments, the statistical processing of the data was carried out and the following conclusion was reached: the organizational climate is directly related ($Rho = 0.818$) and significantly ($p = 0.000 < 0.05$) with the quality of the educational service of the IEP teachers Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, proving in this way the hypothesis of the investigation.

Key words: Organizational climate, quality of educational service

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional, según Rodríguez (2015), es hoy en día un factor que influye grandemente en la formación de los alumnos pues depende de cómo este se presente en una institución como para brindar una calidad de servicio, y es así que en la educación secundaria el clima de la organizacional juega un papel fundamental pues si los docentes conviven en un clima adecuadamente estructurado y organizado, con planes de desarrollo, pues dicha institución tomará en cuenta las necesidades y los intereses de los alumnos brindándoles la mejor educación que entre ellas puede priorizar en prepararlos para aspirar a poder ingresar a una Universidad, en donde se puedan forjar una carrera, pero también es base fundamental en donde puedan fortalecer sus conocimientos para enfrentar a la sociedad y más si estas instituciones secundarias cuentan con talleres técnicos en donde los alumnos se desarrollan en conocimientos básicos y esenciales como para generar sus propios ingresos.

Es así que a nivel internacional se sabe que la educación europea, según Guardia, Pesquero y Ronchi (2015); prepara a sus docentes en base a la convivencia, planificación, objetivos y expectativas comunes por el bienestar de sus instituciones. Estos trabajos en conjunto son percibidos por los alumnos quienes a través de las buenas relaciones entre sus maestros ven el claro ejemplo de que un trabajo en conjunto, en donde existe el respeto por las posibilidades de los demás, cuenta mucho para el desarrollo de una organización. Además en estos países europeos es fundamental la priorización del clima organizacional pues es la base a la preparación de los alumnos para los estudios superiores o para afianzar sus habilidades para un empleo, o si fuese necesario para ambos.

Por su lado De Puelles (2011) indicó que la educación en España se caracteriza por ser selectiva por contar con un profesorado y alumnado motivado y particularmente homogéneo pues busca la complacencia general de su alumnado basado en lo que ya conocen y lo que aún les falta por conocer basado en el respeto, el apoyo y la motivación constante tanto al alumnado como a los colaboradores.

En el caso de Alemania Guardia, Pesquero y Ronchi (2015) manifestaron que la educación de los alumnos están divididos de acuerdo a sus capacidades, algunos, según sus conocimientos asisten a centros donde los forman con conocimientos básicos, los regulares asisten a instituciones donde al menos pueden aspirar a formarse una carrera técnica y los de mayor capacidad son enviados a centros con altos niveles de exigencia y con la promesa de una carrera profesional de calidad; pero todo ello es gracias a la formación académica de alto nivel de los educadores y a la planificación en conjunto que manejan para desarrollar en los alumnos una conocimiento muy sustancioso.

En el caso de los países asiáticos Dug (2012) señala que las escuelas brindan una la calidad del servicio educativo basado más en la exploración y no en el memorismo, pues consideran que los alumnos son los únicos generadores se sus propios aprendizajes y los docentes son mediadores, guías, son un apoyo hacia el logro de sus habilidades y capacidades que se concretan con el logro del pensamiento creativo, pero ello no sería posible según señalan gracias a la planificación, trabajo en equipo y un buen clima de trabajo que son considerados como fuentes de sabiduría y guía en el conocimiento.

En el caso de América latina según la Oficina Regional de Educación para América Latina y el caribe OREALC/UNESCO (2015) indican que la educación se encuentra en proceso de cambio puesto que el clima de las organizaciones va afectando en su estructuración, función y población. Para ello señala la Unesco que en los países latinoamericanos se debe contar con un grupo de docentes altamente capacitados y con alta idea de trabajo en equipo con habilidades múltiples que le puedan ayudar a convocar y motivar al público que no siempre está predispuesto pues en estos países se manifiestan distintas motivaciones y vocaciones.

Para la OREALC/UNESCO (2015), en el caso de Chile, Argentina, y otros, en cuanto a educación se ha obtenido buenos resultados gracias al clima organizacional, a la estructuración de centros educativos con docentes comprometidos con el desarrollo de la institución y con la calidad del servicio; quizás algo considerado como copia de los países asiáticos, pero que puesto en

práctica les ha dado buenos resultados en donde además han tomado en cuenta la orientación y el manejo de vocaciones, pues no están basados a trabajos netamente de desarrollo de hojas u otro, sino en base a la recreación. De ello cabe indicar que los factores que se pueden mencionar que están inmersos en la calidad educativa son las condiciones de contexto, sistemas educacionales de cada institución, infraestructura, materiales educativos, tiempo de escolarización, economía, sociedad, política educativa, docentes mejor calificados, condiciones favorables de convivencia escolar, acceso a materiales educativos desafiantes, etc.

En nuestra realidad nacional, la OREALC/UNESCO (2015) indica que en los últimos años los trabajadores se han mostrado insatisfechos con el clima organizacional que se dan en las instituciones, algunos por desacuerdos entre colegas o con la forma de trabajo de los directivos, otros por el malestar de no contar con un salario significativo – persuasivo y otros por la constante inestabilidad laboral y exigencias documentarias. Todo ello tiene su eco en el trabajo docente, pues mucho se ha hablado sobre el pobre compromiso con la calidad del servicio educativo para con los alumnos ya que el docente prioriza sus necesidades económicas ante todo, dejando de lado muchas veces la organización, la planificación, los lazos para generar un adecuado clima organizacional, el trabajo mancomunado por el desarrollo de la institución y la verdadera vocación de servicio.

Pero dando una vista amplia a la realidad educativa de nuestro país, podemos señalar que es dramática porque está atravesada por varias crisis simultáneas, estructurales e irresueltas: económica, social, cultural y moral. A pesar de los avances reconocidos, los adelantos educativos siguen siendo muy modestos y son todavía incapaces de transformar la sociedad peruana.

En cuanto a nuestra realidad local, en el distrito de Chancay se puede apreciar que los diversos Centros Educativos, enfrentan hoy un reto constante, que consiste en lograr que sus estudiantes permanezcan en sus instituciones lo cual está referido al primer compromiso de gestión escolar y además lograr que nuevos estudiantes se incorporen a ella, debido a la aparición de otras

instituciones privadas que ofrecen más servicios y mejores resultados; para ello es necesario lograr la satisfacción de las necesidades del cliente que en esta situación está formada por los alumnos específicamente y los padres de familia quienes ponen a sus hijos (usuarios) en las instituciones con la expectativa de que sea formado de manera integral y sobre todo logre los aprendizajes esperados.

Si se hace un análisis rápido de la realidad de la institución educativa “Augusto Salazar Bondy”, podemos encontrar lamentablemente su cantidad de alumnos ha ido disminuyendo considerablemente y ello ocasiona que haya aulas que se fusionen, docentes que sean declarados excedentes, preocupación distrital, provincial y regional; es decir que está sucediendo. Porque tanta la reducción de alumnos matriculados, es más se han hecho campañas para captar alumnos como por ejemplo, se llegó a ofrecer a los alumnos que se matriculen se les brindaría útiles de escolares básicos, pero aun así no se pudo captar la población esperada.

Entonces ello hace que la interrogante se manifieste por sí sólo, ¿Por qué los padres no matriculan a sus hijos en esta institución?, ¿Acaso la calidad de servicio educativo no es la más adecuada? ¿Están realmente los docentes preparados para afrontar esta situación año tras año? ¿Tendrá que ver que los docentes no han desarrollado lazos fuertes de trabajo mancomunado?, o ¿el clima de la organización no es la más adecuada para fomentar desarrollo educativo en sus alumnos?, por consiguiente al tratar de disipar estas y demás interrogativas es indispensable que el autor busque identificar las posibles razones para este fenómeno, partiendo del clima organizacional y la calidad del servicio educativo que perciben los docentes en esta institución.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Mejía (2014), mencionó en su trabajo de investigación magistral denominado *Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una institución educativa*, en la Universidad Autónoma de Querétaro – México en el cual tuvo como propósito fundamental: determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso

en el trabajo en una institución educativa; para ello dirigió su trabajo de tipo descriptivo y de nivel correlacional; su diseño fue el no experimental y de corte transversal, así mismo el método que empleó fue el hipotético-deductivo. Su muestra la conformaron 30 docentes en quienes se aplicó los instrumentos de recolección de datos y cuyos resultados y conclusiones fueron las siguientes: El clima organizacional repercute en el trabajo del personal que labora, puesto que el 27% de los encuestados se siente recompensado con el trabajo que realiza, el 67% considera que su jefe se interesa por el trabajo que realiza, el 40% manifiestan que se reconoce el logro de sus resultados y el 70% manifiesta tener el mobiliario e infraestructura adecuados para su trabajo.

Mayor (2012), realizó el estudio denominado *Clima organizacional y liderazgo de los directivos de las escuelas del municipio Mara*, y la presentó en la Universidad de Zulia – Venezuela con el fin de optar el grado académico de magister. Con ese fin el autor se planteó como objetivo principal el analizar la relación clima organizacional y liderazgo de los directivos en las escuelas del Municipio Mara; conformando así a su muestra representativa que fue integrada por 75 miembros (3 directores, 4 subdirectores y 68 docentes) y contó con un diseño de tipo descriptivo correlacional. Al final el autor arribó a las siguientes conclusiones: a) La motivación se relaciona de manera significativa y muy fuerte con el liderazgo.

Alcalá (2011), desarrolló el trabajo de investigación denominado *El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en una institución pública de educación superior*, y lo presentó en la Universidad San Juan Bautista – México con el propósito de optar el grado de magíster y para ello su estudio tuvo como objetivo general identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública de educación superior. Así mismo el autor adoptó el tipo de estudio descriptivo correlacional con un diseño de corte transversal y una población compuesta por 111 trabajadores del área administrativa y pública de la Institución de Educación Superior de donde eligió a una muestra representativa de 43 trabajadores en los cuales se aplicó los instrumentos de recolección de datos y le ayudaron a concluir que: el clima

organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo ya que así lo demuestran también los resultados descriptivos donde se aprecia que a mejor clima organizacional, mejor calidad de servicio educativo.

Coromoto (2011), en su tesis *Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*, para optar el grado de doctor por la Universidad de León presentó como objetivo general: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la cultura organizacional; para ello la investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 168 encuestados en los cuales se aplicaron los instrumentos de recolección de datos y de la cual se logró concluir gracias a la información que: a) Las capacidades humanas se relacionan de manera positiva y muy alta la calidad del servicio educativo y con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$. b) La sociedad está actualmente reclamando una educación de calidad en todos los aspectos, aunque en la mayoría de los casos, la misma sociedad desconoce cuáles son los aspectos prioritarios a evaluar para poder decir que se cuenta con una educación de calidad en las escuelas venezolanas. c) Conviene crear buenas relaciones entre el personal de la escuela y la comunidad. Es necesario vincular la escuela con los intereses de la comunidad. Se tiene que entender que la escuela y la sociedad no son realidades distintas.

León (2010), en su trabajo de investigación, para optar el grado de magíster *El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la fundación del niño bolívar* la cual la presentó en la Universidad de Venezuela, tuvo como propósito general determinar la incidencia del clima organizacional sobre la satisfacción del personal docente de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar. Así mismo el autor centró su estudio bajo un diseño descriptivo correlacional; su muestra la conformaron cuarenta y dos (42) docentes a quienes se les encuestó y gracias a las informaciones brindadas contribuyeron a que el autor concluyera que: El clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los docentes ya que se desarrollan dentro de un ambiente abierto.

Antecedentes nacionales

Quinteros (2016), en su trabajo de investigación denominado *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016* presentado a la Universidad Cesar Vallejo con el fin de optar el grado académico de magister, se planteó como objetivo principal: determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay 2016, para ello la investigación fue basada dentro de un tipo de estudio básico y con diseño de investigación no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional. Así mismo la investigación consideró como población a 60 docentes a quienes se les consideró como muestra censal y en quienes se aplicaron los instrumentos con el fin de recabar la información necesaria que al final contribuyeron a concluir relevantemente en que: Existe una correlación muy alta entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo puesto que la primera variable contribuye al desempeño y calidad con el que se labore.

De la cruz (2016), en su trabajo de investigación *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016* para optar el grado académico de magister por la Universidad César Vallejo se planteó como objetivo general: determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral del año 2016. Para ello se planteó un tipo de estudio básica con un diseño no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional contando con una población censal conformada por 20 docentes en quienes se aplicó los instrumentos de recolección de datos y se pudo concluir que: a) La variable cultura organizacional tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio educativo en un grado de muy fuerte. b) La dimensión motivación se mantiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio educativo en un grado de muy fuerte.

Cahuas (2012), en su tesis *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 2100 9 de la unidad de*

gestión educativa local N° 10, Huaral 2011 para optar el grado académico de magister por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se planteó como objetivo general: Establecer la relación existente entre los estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Huaral, año 2011. Para ello basó su trabajo de investigación dentro de un tipo de estudio básico y con un diseño correlacional y que además tuvo como muestra representativa a 120 docentes de quienes se recabó la información necesaria para que el autor concluyera relevantemente que: a) La calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva y baja con los estilos liderazgo. b) la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva y baja con el clima organizacional.

Garro y Mendoza (2012), en su tratado de investigación titulado *Diseño organizacional y su relación con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las Instituciones Educativas Públicas de Amarilis – Huánuco*, presentado a la Universidad de Huánuco con el fin de optar el grado académico de magister adoptó como objetivo general el de analizar el clima organizacional para determinar su relación con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundario de menores de las Instituciones Educativas Públicas de Amarilis, Huánuco. La investigación fue dirigida hacia un tipo de estudio descriptivo correlacional y un diseño no experimental, de corte transversal; así mismo la investigación contó con una muestra conformada por 262 estudiantes donde luego de aplicado el estudio correspondiente permitieron a los autores arribar a la siguiente conclusión: El diseño organizacional y los procesos de toma de decisiones deben ser los más conscientes y adecuados para el desarrollo de la calidad de los aprendizajes.

Montalvo (2011), en su tesis realizada en la Universidad Enrique Guzmán y Valle La Cantuta, titulada *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí 2008*, para optar el grado de doctor por la Universidad Enrique Guzmán y Valle, tuvo como objetivo general: establecer la relación existente entre el estilo gerencial de los directores y el uso adecuado de las

estrategias metodológicas por parte de los docentes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto mencionado, se aplicó para la investigación un diseño aplicado , descriptivo correlacional trabajando con una muestra conformada por 318, para lo cual se realizó un muestreo estratificado extrayendo una muestra proporcional en cada institución. Concluyendo: La variable cultura organizacional se relaciona con el nivel de desempeño docente, que es percibido tanto por el personal docente y los estudiantes quienes manifiestan que un buen clima organizacional conlleva a un nivel alto y a un buen desempeño docente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Definición de la variable clima organizacional

Chiavenato (2011) sostuvo que el clima organizacional “expresa la influencia del medio sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p. 75).

Entonces la manera de actuar de los trabajadores depende del clima organizacional en el que se desenvuelven, pues tiene la propiedad de influir en su conducta, de tal manera que si existe motivación en este ambiente, se verá reflejado en las acciones de sus miembros.

Lauffat (2013) manifestó que:

El clima organizacional está ligado a las características de una empresa o institución, y actualmente es motivo de estudio para psicólogos, en busca de mejoras en el desempeño de los empleados y directivos de la organización. Definitivamente, la motivación es un factor determinante, pues tiene una influencia positiva en el modo como una persona se desenvuelve dentro de su centro de labores. (p. 76)

Ciertamente la motivación de los empleados es importante para el desarrollo de una empresa, es por ello que los directivos deben buscar estrategias para mantener a su personal motivado, pues es una influencia positiva que hará posible alcanzar las metas de la organización.

Para Rodríguez (2007), sostuvo que ello se refiere “a las percepciones en común que tienen los trabajadores de una organización sobre aspectos físicos en el cual se dan las relaciones interpersonales y a las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo” (p. 90).

Debe entenderse que cada persona va formándose un concepto en base a percepciones del lugar donde trabaja, no sólo a nivel personal, sino también con sus pares; estas percepciones comunes que pueden estar ligadas a la infraestructura, salario, condiciones laborales, relaciones sociales y normas, conforman el clima organizacional.

Según Mazabel (2011) mencionó que el clima organizacional es:

Un conjunto de características propias de una entidad, que nacen de percepciones y experiencias de las personas que allí trabajan. El clima de una empresa vincula la interacción de los empleados y los procesos que influyen en el desempeño y la conducta del personal. (p. 207)

El clima organizacional se va construyendo en el día a día, mediante las interacciones sociales que entablan los empleados, entre ellos, y con sus jefes; también influye la manera en que cada individuo percibe su lugar de trabajo, a nivel de estructura, organización y beneficios.

Brunet (2002) indicó que:

El clima organizacional es el ambiente que genera un conjunto de personas que trabajan en una misma empresa, lo ideal es que sea de armonía y agrado, considerando primero la individualidad y las necesidades de cada trabajador, luego las relaciones e interacciones entre empleados, quienes conforman el motor de la organización. (p.32)

Un clima organizacional óptimo es aquel en el cual prima la armonía y el buen trato entre sus integrantes, y donde las necesidades de los trabajadores son consideradas, sin importar su nivel en la jerarquía de la empresa.

Dimensiones del clima organizacional

Dimensión1: Potencial humano

Chiavenato (2011), lo considera como:

Un factor del capital intelectual, que actualmente ha podido desplazar otros recursos que antes tenían prioridad para una institución, por ejemplo, el financiero; además sostiene que el capital humano está conformado por talentos y competencias de las personas, es por eso que promueve estimular el talento en un ambiente laboral propicio basado en una cultura democrática, para así lograr que los talentos puedan ser aprovechados y por ende el desarrollo de la organización. (p. 76)

Son los empleados quienes constituyen el potencial humano, y como sostiene el autor, es ahora un factor prioritario que requiere la atención de los directivos, pues las habilidades que poseen estas personas y que son puestas en práctica ponen en marcha el buen funcionamiento de la organización hacia el logro de sus metas.

Según Salinas (2009) señala que el potencial humano es definido como:

El sistema social interno, una parte esencial de la organización ya que con el apoyo de ellos se podrán alcanzar las metas, teniendo presente que el potencial humano está vinculado al hombre como parte de una organización, sin considerar su cargo ni en qué área se desenvuelve. (p. 18)

Debe quedar claro desde este punto que el potencial humano son todas las personas que trabajan en una organización, que abarca no sólo a los operarios, sino también a los jefes; es decir, todos en los niveles, trabajando por un mismo fin dentro de la empresa.

Castillo (2012), la definió como “el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes generados por las instituciones con el fin de potencializar el aprendizaje

y la innovación del trabajador, considerándolos como medio para generar su propuesta a la empresa y alcanzar los objetivos propuestos” (p. 14).

Desde esta perspectiva, los trabajadores deben ir incrementando sus saberes y habilidades, y esto debe propiciarse dentro de la institución a través del personal directivo, pues a medida que los empleados estén más capacitados, podrán innovar y aplicar sus conocimientos al desarrollo de la empresa.

Dimensión 2: Diseño organizacional

Chiavenato (2011) lo definió como:

Un proceso constante de construcción y adaptación dentro de una organización, que ocurre con el fin de alcanzar las metas trazadas; en su estructura abarca diferentes áreas y actividades, que van en dos caminos, hacia adentro, lo cual depende de la tecnología que se emplea y hacia afuera de la organización para el logro de objetivos. (p. 77)

El diseño de la organización, se elabora como una guía, mas no es definitivo, sino que va incorporando nuevos conocimientos y estrategias que lo acerquen a las metas de la empresa, por ejemplo, en la implementación y manejo de nuevas tecnologías que hagan más eficiente el trabajo.

Según Salinas (2009), definio el diseño organizacional como “el aspecto de coordinacion de cuatro aspectos en comun de una organización, la coordinacion de esfuerzos, el objetivo en comun, la division del trabajo y la jerarquia de autoridad lo que en particular se denomina estructura de la organización” (p. 18).

Dichos aspectos son la base para una organización correctamente estructurada, pues requiere una clara jerarquía con buenos líderes a la cabeza, capaces de coordinar y dirigir los esfuerzos de un personal motivado, dividiendo el trabajo y teniendo claras las funciones que cumple cada persona dentro de la empresa, de esta manera se podrán alcanzar los objetivos.

Franklin & Krieger (2011), definen al diseño organizacional como:

Un factor importante que hará posible que la organización alcance resultados óptimos, si el valor de lo que se crea es mayor a lo que costó crearlo; a esto se le debe tomar importancia en las empresas, pues permita definir y desechar lo que no se debe considerar dentro de ella, para obtener ventajas en la competencia. (p. 3)

Al analizar la postura del autor, encontramos que el diseño organizacional es de gran importancia dentro de una empresa, pues hace posible obtener buenos resultados a nivel económico, enfocándose en que el valor de un producto debe ser superior a lo que costó producirlo.

Dimensión 3: Cultura de la organización

Según Chiavenato (2009) lo definió como:

El modo como los empleados están comprometidos a alcanzar los objetivos de la organización y para que esto suceda es necesario considerar el ambiente en el cual se desarrollan las relaciones humanas, el cual debe tener normas claras y buenos patrones de conducta. (p. 79)

Está claro que si el ambiente laboral en una organización es propicio, los trabajadores se sentirán a gusto y su nivel de compromiso hacia la empresa será mayor, pero para que esto ocurra se necesita tener normas que sean claras y específicas, buenas relaciones interpersonales en todos los niveles jerárquicos y patrones de conducta apropiados.

Davis & Newstrom (1991) manifestaron que la cultura de la organización es:

El lado subjetivo del personal que labora en una empresa, sus valores y creencias pertenecen a cada uno porque nacen de su propia percepción, por otro lado, las costumbres y normas les son dadas en su centro de trabajo; cabe recalcar que las normas que se implanten deben ser claras. (p.69)

La cultura de la organiza, es aquí que se recomienda que dichas normas sean del interés del trabajador, para que pueda identificarse con ellas y cumplirlas por convicción. ción surge del personal, cada uno posee sus propios

valores en base a sus percepciones y los pone en práctica, y a su vez, aprende e interioriza las normas que le son dadas en la empresa

Gibson (1996) señaló en torno a la cultura de la organización que:

Se refiere al comportamiento que motiva e inspira al empleado; viene a ser la manera en que las percepciones del personal construyen un patrón de valores y creencias, según la percepción que comparte la colectividad se podrá determinar si la cultura es positiva o negativa. (p. 71)

La cultura organizacional, ya sea positiva o negativa, surge de los mismos trabajadores, pues son ellos, quienes mediante sus percepciones, la construyen en su día a día; es importante recalcar que una cultura negativa sería perjudicial para la empresa, con empleados trabajando sin motivación y sin convicción de llegar a las metas trazadas, por ello los jefes deben propiciar en sus empleados una percepción positiva de su ambiente laboral e incentivarlos constantemente a trabajar en equipo.

Dimensión 4: Motivación

Chiavenato (2011) señaló que la motivación “es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (p.81).

Una persona que se siente motivada, dirigirá sus acciones hacia el logro de un objetivo, para ello, es consciente que debe realizar diversas actividades que pueden implicar cierto grado de dificultad, pero si está verdaderamente motivado, no se rendirá en ejecutarlas.

Gibson (1996) señala sobre la motivación que “es un concepto que se emplea para explicar una fuerza que influye en las personas, que inician y guían su proceder. La motivación constituye una idea específica que se usa para entender comportamientos” (p. 164).

Según el autor, la motivación es una fuerza de acción que siente una persona y que lo impulsa hacia una dirección, esto se demuestra a través de

comportamientos positivos en individuos que ponen todo su esfuerzo para alcanzar una meta.

Para Robbins (2013), la motivación es definida como “los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. El mismo autor sustenta que son estos tres elementos fundamentales para la motivación” (p. 202).

El grado de motivación, determinará la intensidad, y por ende, la duración del esfuerzo que realice, si la intensidad es baja, es difícil que se llegue a alcanzar el objetivo, pues el esfuerzo no durará, pero si existe una motivación constante, el esfuerzo realizado se renovará y continuará hasta llegar a la meta.

Bases teóricas de la variable clima organizacional

Teoría del clima organizacional

Según el autor Amorós (2007) “los individuos a lo largo de su vida forman parte de una o varias organizaciones, se preparan para poder desempeñarse en ellas, y en la vida, las personas son formadas, moldeadas, recompensadas y sancionadas en de ella” (p. 6)

Según esta teoría, una organización puede ser definida como una integración a nivel social, que ha sido construida y coordinada de manera consciente, la conforman diversas personas y constituye una base para alcanzar objetivos comunes. Sin embargo, para que esta pueda existir no es suficiente un grupo de individuos que trabajen por un bien común, sino que es necesario que estas personas coordinen sus actividades, y dirijan sus acciones hacia metas que todos tengan interés en conseguir. En las organizaciones, son los gerentes quienes dirigen y supervisan las actividades, para obtener resultados por medio de los subordinados, quienes vienen a ser los demás trabajadores.

Esta teoría plantea que el comportamiento organizacional cuenta con metas que han sido determinadas para: (a) Describir la manera en que los hombres se conducen a sí mismos; (b) Comprender la razón del comportamiento de cada individuo; (c) Predecir futuras conductas de los empleados; (d) Controlar de algún

modo las actividades que realiza el ser humano. Además, la teoría da a conocer las funciones que deben realizar los gerentes, las cuales son esencialmente cuatro: 1. Planeación, trazando las metas y a su vez las estrategias para alcanzarlas; 2. Organización, determinando la labor que realiza cada quien, quién debe rendir cuentas a quién y quién se encargará de tomar las decisiones; 3. Dirección, motivando a los trabajadores y así poder dirigirlos a través de vías óptimas de comunicación que permitan resolver oportunamente los conflictos; 4. Control, realizando constante monitoreo de las actividades para corregir desviaciones a tiempo.

Además esta teoría indica que existen diversas variables que se manifiestan en el estudio del clima organizacional; en primera instancia encontramos variables causales, las cuales proponen determinar en qué sentido va una organización, en aspectos de estructura administrativa, actitudes, decisiones y normas.

Otro tipo de variables son las intermedias, las cuales son el reflejo del estado interno de la organización, en la cual se observan aspectos como la comunicación, la motivación, la toma de decisiones; y por último están las variables finales, las cuales dependen de las variables causales e intermedias, y se manifiestan en los resultados obtenidos por la institución.

La combinación de estas variables hace posible distinguir básicamente dos tipos opuestos de clima organizacional. El primero de tipo autoritario, donde existe un ambiente cerrado, aquí se da la explotación, en la cual, la dirección no brinda confianza a quienes trabajan para él. En este ambiente la relación entre empleador y empleado está basada en la desconfianza y el miedo.

Por otro lado, existe el clima de tipo participativo o abierto en el cual los directivos sienten confianza en su personal, y a los trabajadores se les permite tomar decisiones según el rango en que se desempeñan, aquí se propicia que los trabajadores se sientan motivados.

Por lo tanto, en el clima participativo, los resultados obtenidos por quienes lo practican son mejores, ya que las relaciones que se entablan en este tipo de clima son apropiadas y generan una dinámica positiva dentro de la organización.

Modelo teórico sobre el clima organizacional según Robbins

Según los estudios de Robbins (2013) mencionó que “el clima organizacional está referida a un sistema de significados compartidos entre sus integrantes, el cual permite diferenciar a una empresa u organización de las otras” (p. 512).

Según el autor un clima educado en las organizaciones hace que el trabajo que se maneje en ella sea vista de diferentes ángulos, algunas suelen ser positivas y otras negativas dadas por el grado del manejo del personal, de las oportunidades, de la empatía entre colaboradores y otros. Es decir toma en cuenta las percepciones de todos los que ahí laboran.

Además, el mismo autor indicó que para que haya una captación de un clima organizacional bueno, debe prevalecer las siguientes características: innovar y asumir riesgos, atender detalles, orientar hacia resultados específicos, guiar al personal, manejar óptimamente los equipos, demostrar dinamismo y estabilidad.

Entonces estas características son continuas e escalonadas que van de menor a mayor grado. Es por ello que al evaluar la organización desde un panorama amplio y completo se llega a la conclusión de que el clima organizacional de la institución, consiste en el cómo se trabaja ahí y la manera en la que todos deben actuar.

Según Robbins (2013) mencionó además que “el clima organizacional expresa el modo en que el personal percibe las cualidades y carencias de la cultura de su centro de labores, si les agrada o no, en otras palabras, se trata de un término descriptivo” (p. 514).

De ello se entiende que en los estudios realizados se busca medir la manera de cómo los trabajadores perciben a su organización, si hay estímulos por el trabajo grupal o individual, si se está constantemente innovando, si apoya plenamente las iniciativas, etc.

Por otro lado, el autor indicó que al tratarse el clima organizacional de puntos de vista y percepciones del trabajador sobre su organización entonces por ende las personas deben llegar a coincidir en sus percepciones o al menos guardar

cierta similitud, y con ello se entiende que no siempre todos estarán de acuerdo dando lugar a lo que se llaman las diferencias de criterios.

Para Robbins (2013) las diferencias de criterios suelen desarrollarse en las grandes organizaciones y son reflejo de experiencias comunes o situaciones problemáticas que encaran a los miembros de un mismo lugar o escala. Por lo tanto, mientras mayor sea la organización más diferencias en los criterios del manejo organizacional habrán las que pueden desarrollarse con servidores de diferentes características o responsabilidades.

Definición de la variable calidad del servicio educativo

Según Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo es “Un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean” (p. 6).

La calidad del servicio educativo ocurre cuando todos los miembros de la comunidad educativa participan y trabajan de manera conjunta, lo cual les otorga satisfacción a sí mismos y a quienes reciben este servicio.

Asimismo Christin (2005), sostuvo que:

La calidad del servicio educativo es un servicio brindado en la escuela y cuyo propósito es promover el progreso de los alumnos, en aspectos como el intelectual, moral, social y emocional, teniendo en cuenta factores de su realidad, como su nivel socioeconómico, la dinámica en la familia y un buen sistema escolar. (p.12)

Según este concepto, la calidad del servicio educativo se lleva a cabo en las instituciones educativas y sus beneficiarios son los estudiantes; entonces, si existe calidad en este servicio, se verá reflejado en el progreso del alumnado y en el aporte de ellos a la sociedad.

Arredondo (s/f) manifestó que la calidad del servicio educativo:

La calidad del servicio educativo es un sistema complejo, es decir, un sistema en el cual, en la totalidad o la unidad, existe la diversidad, por lo que la unidad o totalidad es la síntesis de múltiples determinaciones. Un sistema complejo se caracteriza porque contiene múltiples subsistemas fuertemente conectados. (p. 6)

Es cierto que el servicio educativo es un sistema complejo, pues no se trata de elaborar un producto en base a insumos, sino de formar personas de bien, con saberes, valores y principios; y la complejidad radica en que cada alumno posee su propia realidad según su situación socioeconómica, su dinámica familiar, etc. y sus percepciones y expectativas no son las mismas, por lo tanto al brindar este servicio se debe considerar prioritariamente al alumno y su bienestar.

Asimismo Moltimore (1998), sostuvo que “es la que propicia y promueve que sus estudiantes progresen en un amplio espectro de logros en aspectos intelectuales, sociales y morales, teniendo en consideración su estatus socioeconómico, su entorno familiar, y sus saberes previos” (p. 15).

Un servicio educativo de calidad, hará posible que los alumnos puedan desarrollarse en todo aspecto de su vida, no sólo a nivel académico o intelectual, adquiriendo saberes, sino también a nivel moral y social, inculcando valores y poniéndolos en práctica y el anhelo de trabajar y ser partícipes en nuestra sociedad.

Para Álvarez (2014) es concebida como:

La búsqueda de distintos modos de brindar un servicio que satisfaga a los usuarios de la educación, de esta manera se podría contribuir al desarrollo de la sociedad, propiciando que los procesos de liderazgo y dirección sea eficientes, mediante un trabajo en equipo de toda la comunidad que participa en el proceso educativo. (p. 8)

Los principales usuarios del servicio educativo son los alumnos, y quienes lo realizan vendrían a ser el personal que trabaja en la institución educativa, y son

ellos quienes deben buscar que este servicio brinde satisfacción, pues de este modo se estaría beneficiando no sólo a los alumnos sino también a quienes los rodean, es decir, sus familias, a su comunidad y a la sociedad.

Dimensiones de la calidad del servicio educativo

Dimensión 1: El producto educativo

Según Gento (2010) el producto educativo “es la consecución de la educación, que implica en sí una diversidad de componentes, que deben ser especificados, concretados y operacionalizados, con el objeto de permitir su controlabilidad” (p. 13).

Dado desde el punto de vista de Gento, el producto educativo es consecuencia o resultado del proceso educativo, y este producto debe ser controlado, es decir, saber cómo se obtuvo, qué esfuerzos fueron requeridos, y cómo puede mejorarse.

Según Álvarez (2014) señala que el producto educativo

Es el efecto de la educación, el cual se entiende como un proceso que pretende mejorar el comportamiento de cada persona para que sea apropiado en su entorno social, esto es determinado por la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la interiorización de valores. (p. 10)

Entonces el propósito de la educación consiste en optimizar el comportamiento de los individuos a fin de que se ajusten a las necesidades de la sociedad, sin embargo lo que se quiere no es algo simple como mejorar una conducta, sino que tomen conciencia y deseen ser mejores personas con capacidad no sólo de adaptarse a su entorno, sino también de intervenir en él y hacerlo aún mejor.

Según Zeithami (1993) señaló que el producto educativo “es resultado del proceso educativo, cuyo propósito es que cada individuo aspire a ser una mejor

versión de sí mismo y que contribuya a la sociedad aplicando sus saberes y habilidades, y actuando según sus valores y principios” (p. 67).

El producto educativo, viene ser el resultado de un proceso educativo que abarca diversas dimensiones de la persona, a nivel cognitivo, emocional, social; la idea es que todo lo que el hombre adquiere durante este proceso, es decir, sus saberes, habilidades y valores, puedan ser aplicados en beneficio de la sociedad.

Dimensión 2: La satisfacción de los alumnos

Según Gento (2010) la define como “la satisfacción de los clientes externos, por cuanto se refiere a los destinatarios inmediatos a quienes se ofrece el producto educativo” (p. 16).

Los alumnos son los beneficiarios directos del servicio educativo, y el objetivo de este servicio debe ser brindarles satisfacción, dándoles seguridad en sí mismos, otorgándoles conocimiento, desarrollando sus habilidades e inculcándoles valores y buenas actitudes.

Según Álvarez (2014) señala que “la satisfacción de los alumnos tiene que ver con la atención a sus propias necesidades educativas y al logro de las expectativas planteadas” (p. 8).

Los alumnos poseen necesidades educativas comunes, pero también cada uno tiene sus propias necesidades y expectativas dentro de su escuela, y a ello, los trabajadores (docentes, directivos, personal en general) deben brindarle la atención requerida, para poder satisfacerlas.

Para González (2011) indica que:

Es un elemento esencial en la valoración de la calidad educativa, ya que pone en manifiesto la eficiencia de los servicios académicos: su satisfacción con los temas de estudio, con las interacciones con sus compañeros y su profesor, así como la infraestructura y el equipamiento. (p. 46)

La satisfacción en los alumnos es reflejo del buen servicio educativo que se les brindó, por ejemplo, trabajando temas que le interesen, sintiéndose motivados

a aprender, entablando buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, docentes y todo el personal que allí labora, en un ambiente de armonía, con comodidad de infraestructura, mobiliario y el uso adecuado de la tecnología.

Dimensión 3: La satisfacción del personal del centro

Según Gento (2010) señala que la satisfacción del personal del centro:

Implica brindar buenas condiciones a nivel material y emocional, a fin de que puedan cumplir con sus funciones, también dar seguridad y confianza, para que el buen trabajo se vea reflejado en los logros de los alumnos, lo cual otorga satisfacción y prestigio. (p. 17)

Es importante que el personal que trabaja en una institución educativa se sienta satisfecho laboralmente y así estén en condiciones de brindar un buen servicio, para ello se le debe proporcionar un lugar de trabajo que sea de su agrado y comodidad, darles los implementos que necesiten y también la motivación y confianza para cumplir a cabalidad sus funciones.

Según Álvarez (2014) señala que:

Es aquello que se anhela lograr, consiste en llegar a niveles óptimos de satisfacción, de este modo todo el personal participa y hace posible que la institución funcione de manera propicia, esto se construye en un entorno agradable y cómodo para que realicen a cabalidad la labor que se les ha encomendado. (p. 9)

Cuando el personal de una empresa tiene satisfacción laboral, desempeña aún mejor sus funciones; lo mismo ocurre en una institución educativa, en la cual se debe propiciar que los trabajadores alcancen un buen nivel de satisfacción, pues ello hará posible que la escuela funcione de la mejor manera, trabajando en equipo, motivados, en un entorno ameno, y ello se verá reflejado en los logros de los estudiantes.

Al respecto Atalaya (1999) indica que “es el grado en que el personal se sienta a gusto con el puesto de trabajo y la libertad, independencia y discreción

sustanciales que al empleado le brinde en la programación de su trabajo y los métodos a usar” (p. 18).

Lograr la satisfacción en el personal de la institución educativa, es difícil ya que cada empleado tiene necesidades y expectativas, algunas comunes y otras distintas y personales; sin embargo, esto puede alcanzarse cuando existen líderes que se preocupan por el bien de su institución, pues son ellos quienes deben propiciar que sus trabajadores se sientan a gusto con su trabajo, sus condiciones laborales, salario, responsabilidades, etc.

Dimensión 4: El efecto de impacto de la educación

Según Gento (2010) indica que “es el efecto o repercusión que tienen las personas que han asistido a instituciones educativas, es decir, que han sido educados, sobre las circunstancias en las que dichas personas desarrollan su vida” (p. 17).

El proceso educativo se lleva a cabo con el fin de tener un efecto positivo en la sociedad, pues pretende formar personas de bien, capaces de innovar, crear, y dar soluciones a problemas sociales.

Según Álvarez (2014) señaló que “es el modo como trasciende la educación de quienes han concluido periodos en instituciones educativas, en los contextos social, académico, familiar y laboral, en los cuales ellos se desenvuelven y utilizan lo que han aprendido” (p. 11).

Los conocimientos que se adquieren en la escuela deben ser útiles para los estudiantes y que puedan aplicarlos en su vida diaria, de otro modo quedarán en desuso y serán olvidados; es por ello la importancia de impartir saberes que sean coherentes a la realidad del alumno, es también necesario que estos saberes vayan acompañados de valores y actitudes positivas.

Según Zeithami (1993) señaló que “es el modo como trasciende la educación de quienes han concluido periodos en instituciones educativas, en los contextos social, académico, familiar y laboral, en los cuales ellos se desenvuelven y utilizan lo que han aprendido” (p. 68).

Es la manera como la educación va más allá de las escuelas, y transforma la sociedad en diversos contextos de la vida del hombre. Es decir la educación trasciende y lo que se aprende en la escuela debe ser útil a la vida del hombre, desarrollando en él capacidades, habilidades y sentimientos positivos, a fin de mejorar su entorno social aplicando lo que aprendió y sin dañar a los demás.

Base teórica de la variable calidad del servicio educativo

Teoría X e Y de McGregor.

McGregor en la obra “El lado humano de las organizaciones”, estableció dos formas de pensamiento del personal que integra la dirección en una empresa, a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directores de la Teoría X piensan y visualizan a sus empleados como animales de trabajo, que solo obedecen ante una amenaza, mientras que los directivos de la segunda teoría consideran que las personas quieren y necesitan trabajar.

La teoría X se basa en el antiguo precepto del garrote, en él se asume que la gente es mediocre, y que los sujetos tienen una tendencia a ser ociosos, que ven el trabajo como un modo de castigo, de lo cual nace la necesidad apremiante de supervisión.

También establece que las premisas de esta teoría son: (a) Al ser humano no le gusta trabajar y por ello evitará tener que hacerlo; (b) los empleados son como los caballos, se les debe dar con la espuela para que avancen, es decir, las personas necesitan que se les dirija, controle y amenace con castigos para que lleguen a esforzarse; (c) el típico sujeto hará lo que sea por evitar responsabilidades, no posee ambiciones y necesita dirección pues no se siente capaz de tomar decisiones.

Sostiene que en la teoría Y, el personal directivo piensa que para sus empleados el trabajo es una fuente de satisfacción, por tal motivo se esforzarán por obtener buenos resultados para su empresa, por lo que cada una debe propiciar el desarrollo de las habilidades y aptitudes de sus integrantes.

Afirma que los ejes de la teoría Y son: (a) a las personas no les disgusta el trabajo en sí, pero puede existir desgaste físico o mental, lo cual es normal; (b) no

es necesaria la coacción, la imposición o las amenazas para que los empleados se esfuercen en conseguir objetivos; (c) el personal demuestra identidad y compromiso con las metas de la empresa, de manera proporcional a la recompensa que reciben por sus logros, aunque consideran que la mejor recompensa es satisfacer el ego, lo cual se consigue al darle valor a propio esfuerzo entregado para la obtención de un objetivo; (d) el hombre aprenderá a asumir responsabilidades y a él mismo buscarlas, pues se siente capaz de cumplirlas; (e) la mayoría de las personas posee una gran imaginación, así mismo, mucho ingenio y creatividad, lo cual los hace capaces de dar soluciones a diversos problemas; y (f) la integración de sus propios objetivos con los de la organización en la que forma parte.

Por lo tanto McGregor indica que la teoría “X” e “Y”, se representa por una malla que está compuesta por dos ejes que son: (a) la innovación y creatividad, el cual expresa la preocupación por la calidad de servicio que se brinda y (b) El conformismo, que está ligada a la irresponsabilidad y la dejadez de parte del individuo lo cual le impide superarse.

Modelo del desarrollo organizativo

Según Gibson (1996) indica que:

La calidad del servicio es un proceso que abarca a la gestión que se utiliza para realizar cambios importantes en una institución y la colaboración de los trabajadores. El cambio parte de un agente para lograr mejoras en el desarrollo de una organización. (p.751)

Según el autor, el modelo consiste en adquirir cambios importantes a partir de la dirección y orientación de un agente organizativo que sepa cómo gestionar y administrar un institución. Plantea en un primer instante la toma de decisiones conjuntas y luego el seguir una secuencia estructurada para conseguir esos cambios, algunos que son alcanzados a corto plazo y otros a largo plazo.

Este modelo en un primer plano es extrínsecamente poco ético pues no toma en cuenta los valores de los agentes participantes, sin embargo en una segunda etapa los gestores recopilan datos a fin de analizar y evaluar la

naturaleza de los problemas en la organización con el fin de diseñar o plantear alternativas de solución.

Según este modelo de gestión sostiene que para alcanzar los cambios de la organización y así alcanzar su desarrollo debe de seguir los siguientes pasos: a) tener en cuenta las fuerzas de cambio tanto ambientales (recursos, tecnología) como internas (conductas y procesos), b) evaluar los resultados del desempeño organizacionales, grupales e individuales, c) diagnosticar los problemas, d) seleccionar la intervención apropiada, e) establecer condiciones limitantes (liderazgo, organización, cultura), f) aplicar el método propuesto (brindando oportunidad y ámbito), g) evaluar resultados obtenidos mediante la aplicación del método para su respectivo reajuste, y h) retroalimentar las fuerzas de cambio.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?

Problemas específicos

Problema Especifico 1

¿Cuál es la relación entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?

Problema Especifico 2

¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?

Problema Especifico 3

¿Cuál es la relación entre la cultura de la organización y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?

Problema Especifico 4

¿Cuál es la relación entre la motivación y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?

1.5. Justificación de estudio

Justificación metodológica

El siguiente trabajo de investigación tiene como propósito general determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo y para ello hizo uso de dos instrumentos de recolección de datos adaptados y que a su vez fueron sometidos a un proceso de validación dado por el juicio de expertos y un análisis de confiabilidad determinado por una prueba piloto; y todo ello se desarrolló antes de ser aplicados en las unidades de análisis considerados como muestra censal de donde se recaudó la información necesaria con la finalidad de analizarlos, interpretarlos y compararlos con las hipótesis que han planteado.

Justificación práctica

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se buscó brindar a la comunidad educativa de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy conocimientos y estrategias de trabajo para identificar, analizar y reflexionar los factores que afectan el desarrollo de una calidad en el servicio educativo partiendo desde su realidad problemática con el fin de revertir dicho fenómeno; pero para esto fue necesario tratar el clima organizacional ya que una Institución Educativa inadecuadamente organizada no logra resultados favorables en sus alumnos.

Justificación teórica

El estudio desarrollado cogió los aportes y fundamentos teóricos de múltiples autores, dando prioridad en cuanto a la variable clima organizacional, los brindados por Amorós (2007) y Chiavenato (2011) quien sostuvo que el clima organizacional “expresa la influencia del medio sobre la motivación de los

participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”. (p. 75). Así mismo en consideración a la variable calidad del servicio educativo se optó por las posturas asumidas por McGregor en su teoría “X e Y” y también lo mencionado por Gento (2010) quien indicó que la calidad del servicio educativo es la promoción intencional, realizada de modo interrelacional y participativa, de la valiosidad integral e integradora de todas las dimensiones de un ser humano, que ha de tener a su satisfacción personal y a la de aquellos con quienes convive en un determinado contexto y entorno. Además, la investigación una vez que haya obtenido los resultados servirá como precedente para futuras investigaciones que puedan realizarse en las diversas Instituciones Educativas y por si fuera poco también contribuirá con nuevos elementos sobre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Hipótesis Específicas

Hipótesis 1

Existe relación positiva y significativa entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Hipótesis 2

Existe relación positiva y significativa entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Hipótesis 3

Existe relación positiva y significativa entre la cultura de la organización y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Hipótesis 4

Existe relación positiva y significativa entre la motivación y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

1.7. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Objetivos específicos**Objetivo Especifico 1**

Determinar la relación que existe entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Objetivo Especifico 2

Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación que existe entre la cultura en la organización y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Objetivo Especifico 4

Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El estudio de la presente investigación se originó a raíz de un diseño no experimental de corte transversal el cual según Soto (2015) señaló en referencia a la investigación no experimental: “se denomina no experimental porque no se realizó experimento alguno, [...] no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos [...]”. (p. 67). De ello se resalta que en el presente trabajo no se ha manipulado ni alterado las variables y por supuesto no se ha contado con un grupo experimental.

Así mismo, en referencia a la investigación de corte transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2010) refirieron que “se considera una investigación de corte transversal porque recopila datos en un momento único” (p. 151).

Por lo expuesto, se sustenta y recalca que en la recopilación de los datos de cada variable, se llevó a cabo en un momento determinado con la intención de analizar las variables de estudio como fueron el clima organizacional y la calidad de servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Además la investigación según la finalidad propuesta, se enmarcó dentro de un nivel correlacional que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que “los estudios correlacionales tienen como fin especificar las características, propiedades de un objeto o el perfil de una persona o grupo de personas que se consideran en el estudio”. (p. 81). Por su parte Carrasco (2009) añadió que “los estudios correlacionales permiten al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad”. (p. 72).

Entonces, como el diseño estuvo considerado dentro de un diseño correlacional, este permitió al investigador analizar y estudiar las variables y con ello conocer la relación o grado de asociación, que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Para ello, el diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

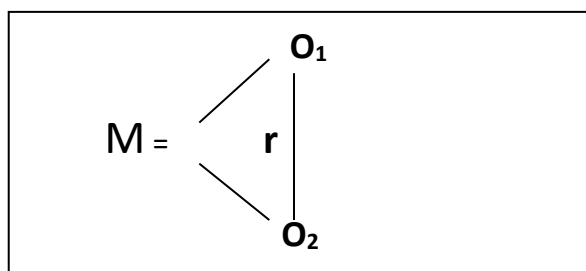


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M : 35 docentes

O₁ : Clima Organizacional

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O₂ : Calidad del servicio educativo

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual de las variables

Clima Organizacional

Según Chiavenato (2011) sostuvo que el clima organizacional “expresa la influencia del medio sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”. (p. 75).

Calidad del Servicio Educativo

Según Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo es “Un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean” (p. 6).

Definición operacional de las variables

Clima organizacional

Se define operacionalmente la variable clima organizacional partiendo desde sus dimensiones: Potencial humano, diseño organizacional, cultura de la organización y motivación; cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales fueron cuantificados mediante los índices, siempre 5, casi siempre 4, algunas veces 3, casi nunca 2, nunca 1 a través del instrumento de recolección de datos que finalmente fueron medidos en los niveles de bueno, regular, malo.

Calidad del servicio educativo

Se define la variable calidad del servicio educativo partiendo desde sus dimensiones: el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal del centro y el efecto de impacto de la educación cada uno con su respectivos indicadores, los cuales serán cuantificados mediante los índices, siempre 5, casi siempre 4, algunas veces 3, casi nunca 2 y nunca, a través del cuestionario y finalmente será medido en niveles de buena, regular, mala.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Potencial humano	Compañerismo	1 ; 2	(5) Siempre	Mala
	Relaciones	3; 4	(4) Casi siempre	[8 – 18]
	Comunicación	5; 6	(3) Algunas veces	Regular
	Autorrealización	7; 8	(2) Casi nunca (1) Nunca	[19 – 29] Buena [30 – 40]
Diseño organizacional	Condiciones de trabajo	9	(5) Siempre	Mala
	Organización	10; 11	(4) Casi siempre	[5 – 11]
	Planificación	12	(3) Algunas veces	Regular
	Alianzas estratégicas	13	(2) Casi nunca (1) Nunca	[12 – 18] Buena [19 – 25]
Cultura de la organización	Compromiso organizacional	14; 15; 16; 17	(5) Siempre	Mala
	Misión – visión	18	(4) Casi siempre	[7 – 16]
	Compatibilidad	19	(3) Algunas veces	Regular
	Liderazgo	20	(2) Casi nunca (1) Nunca	[17 – 26] Buena [27 – 35]
Motivación	Autonomía	22		
	Responsabilidad	23	(5) Siempre	Mala
	Acompañamiento	24; 25	(4) Casi siempre	[9 – 20]
	Relación de pertenencia	26; 27	(3) Algunas veces	Regular
	Satisfacción laboral	28; 29; 30	(2) Casi nunca (1) Nunca	[21 – 32] Buena [33 – 45]
Variable: clima organizacional			(5) Siempre	Mala
			(4) Casi siempre	[30 – 70]
			(3) Algunas veces	Regular
			(2) Casi nunca	[71 – 110]
			(1) Nunca	Buena [111 – 150]

Fuente: Ciria et al. (2015), adaptado por Br. Clodoaldo Pedro Támara Mautino

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Producto educativo	Capacidad	1		Malo
	Actividades productivas	2	(5) Siempre	[8 – 18]
	Técnicas y destrezas	3	(4) Casi siempre	Regular
	Formación integral reconocimiento	4; 5; 6	(3) Algunas veces	[19 – 29]
	Competitividad	7	(2) Casi nunca	Bueno
Satisfacción de los alumnos		8	(1) Nunca	[30 – 40]
	Atención individualizada	9		
	Ambientes de trabajo	10	(5) Siempre	Malo
	Orientación educativa	11	(4) Casi siempre	[6 – 14]
	Identidad	12	(3) Algunas veces	Regular
	Responsabilidad y funciones	13	(2) Casi nunca	[15 – 22]
Satisfacción del personal del centro	Formación de calidad	14	(1) Nunca	Bueno
	Autodecisión	15		[23 – 30]
	Satisfacción	16	(5) Siempre	Malo
	Puesto trabajo	17	(4) Casi siempre	[4 – 9]
	Empatía	18	(3) Algunas veces	Regular
Efecto de impacto de la educación			(2) Casi nunca	[10 – 15]
			(1) Nunca	Bueno
	Desarrollo institucional	20; 21; 22		[16 – 20]
			(5) Siempre	Malo
			(4) Casi siempre	[6 – 14]
Variable: Calidad del servicio educativo			(3) Algunas veces	Regular
			(2) Casi nunca	[15 – 22]
			(1) Nunca	Bueno
				[23 – 30]
				Malo
				[25 – 58]
				Regular
				[59 – 92]
				Bueno
				[93 – 125]

Fuente: De la Cruz (2016), adaptado por Br. Clodoaldo Pedro Támara Mautino

2.3. Población y muestra censal

Población

Haciendo referencia a lo que es una población se encuentra lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), quienes mencionaron que “la población es el conjunto de elementos o sujetos con características similares dentro de un contexto que presenta una situación problemática” (p. 457).

Por lo tanto la población debe ser comprendida como una totalidad, una agrupación general de los elementos que son el objeto de estudio y que además pertenecen a un mismo espacio geográfico que poseen características similares, dentro de un tiempo y espacio específico, entonces con lo explícito en este sustento teórico cabe señalar que la población del presente estudio estuvo compuesta por 35 docentes de la Institución educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay - 2017.

Así mismo haciendo un recuento y análisis de la conceptualización expresada por los autores se pudo determinar y enmarcar a la población como un conjunto finito y si la población es finita en su estudio, por lo tanto son contables y de ello Ramírez (1999) señaló que una población finita “es aquella donde todos los elementos son identificados por el investigador, es decir que se maneja un conocimiento sobre su cantidad total, además es finita cuando estadísticamente está conformada por menos de cien mil elementos. (p. 139).

Muestra censal

Según Ramírez (1999) manifestó que la muestra “es la parte de la población que se selecciona de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

Entonces indicamos que la muestra es un subconjunto de la población de estudio sobre la cual se aplican los instrumentos de recolección de datos para su respectivo tratamiento estadístico.

En el caso de la presente investigación no se desarrollaron procesos probabilísticos para señalar la muestra, ya que todos los elementos que conforman la población, pasarán a formar parte de la muestra, considerándolos como muestra censal. Por lo cual, al hacer un recuento en cuanto a la conceptualización de que la población puede ser manejable por el investigador, se le considera a este como muestra censal ya que al trabajar o desarrollar el estudio investigativo se considerará en su totalidad a los docentes de esta casa de estudios teniendo sustento en lo expresado por Ramírez (1999) quien indicó que “una muestra es censal cuando todas las unidades de investigación son consideradas como unidad de análisis” (p. 140).

Por lo tanto el grupo tomado como grupo de análisis se conforma por los 35 docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay – 2017 la cual está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de la población

Personal docente	
Hombre	21
Mujeres	14
Total	35

Fuente: NEXUS I.E. "Augusto Salazar Bondy"

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica.

La investigación desarrollada empleó la técnica de la encuesta que según Encarnación (2004) señaló como “es la técnica de recopilación de datos acerca de hechos objetivos, opiniones, conocimientos, etc., basadas en una interrelación entre el investigador (encuestador) y el encuestado (el que responde) haciendo uso de un cuestionario”. (p. 238).

Dado este punto de vista, es importante señalar que la presente investigación recopiló información sobre la primera variable: clima organizacional y la segunda variable: la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

También se consideró que en base a la técnica señalada se emplearon dos instrumentos denominados cuestionarios de tipo escala de Likert, con Ítems para ser respondidos según apreciaciones personales; dichos instrumentos se elaboran en referencia a los procedimientos de la operacionalización de las variables.

Instrumento de recolección de datos

Para recabar la información necesaria la investigación hizo uso del instrumento denominado cuestionario el cual Carrasco (2013) definió como “el instrumento que en la investigación es el más empleado cuando se estudia gran número de personas, pues permite una respuesta directa.” (p.318).

Por lo tanto se puede decir que el cuestionario es el instrumento más empleado ya que permite al investigador recabar los datos del grupo de análisis gracias a que se estructura con un conjunto de preguntas correctamente elaboradas en base a una o más variables

El cuestionario

Los instrumentos (cuestionarios) han sido estructurados para medir uno el clima organizacional y el otro para medir la calidad del servicio educativo con la intención de medir la correlación que existe entre ambas variables y que al final se conformaron de la siguiente manera:

Ficha técnica del cuestionario que mide la variable: Clima organizacional

Instrumento	: Cuestionario sobre el Clima organizacional
Aplicación	: Docentes de la institución educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.
Autor	: Ciria et al. (2015), adaptado por Br. Clodoaldo Pedro Támara Mautino

Año : 2017

Tipo de aplicación: Colectiva

Duración : 20 minutos.

Objetivo : Determinar el nivel del clima organizacional de los docentes de la institución educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Descripción : El instrumento es de escala tipo Likert y con valores codificados de la siguiente manera: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca, así mismo el instrumento es de tipo de aplicación colectiva y con un tiempo de aplicación de 20 minutos. Además el instrumento ha sido estructurado en base a la operacionalización de la variable de tal manera que consta de 30 Ítems distribuidos por dimensiones de la siguiente forma: potencial humano (8 Ítems), diseño organizacional (5 Ítems), cultura de la organización (7 Ítems) y motivación (9 Ítems) los cuales se enmarcan en los niveles de clima organizacional buena, regular y mala. Finalmente con el uso del software SPSS versión 22 se tiene que el valor máximo donde el total de Ítems es de 30 entonces su rango, valor máximo es de 150 y el valor mínimo es 30 en total.

Ficha técnica del cuestionario que mide la variable: Calidad del servicio educativo

Instrumento : Cuestionario sobre el Calidad del servicio educativo

Aplicación : Docentes de la institución educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Autor : De la Cruz (2016), adaptado por Br. Clodoaldo Pedro Támara Mautino

Año : 2017

Tipo de aplicación: Colectiva

Duración : 20 minutos.

Objetivo : Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo de los docentes de la institución educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Descripción : El instrumento es de escala tipo Likert y con valores codificados de la siguiente manera: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas

veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca, así mismo el instrumento es de tipo de aplicación colectiva y con un tiempo de aplicación de 20 minutos. Además el instrumento ha sido estructurado en base a la operacionalización de la variable de tal manera que consta de 25 Ítems distribuidos por dimensiones de la siguiente forma: Producto educativo (8 Ítems), Satisfacción de los alumnos (6 Ítems), satisfacción del personal del centro (4 Ítems) y efecto de impacto de la educación (6 Ítems) los cuales se enmarcan en los niveles de calidad de servicio bueno, regular y malo. Finalmente con el uso del software SPSS versión 22 se tiene que el valor máximo donde el total de Ítems es de 25 entonces su rango, valor máximo es de 125 y el valor mínimo es 25 en total.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de un instrumento está entendida según indicó Carrasco (2013) como que “un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer” (p.336). es decir un instrumento es válido porque está correctamente estructurado y para evaluar que ello cumpla estos requisitos a los instrumentos elaborados se les sometió a un proceso de juicio de expertos realizado por magísteres y doctores que revisaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems.

Confiabilidad del instrumento

Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que “la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. (p.200).

La confiabilidad de los instrumentos aborda información que contribuye a verificar si el instrumento recopila información defectuosa y por tanto llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes; por tal motivo se empleó la siguiente tabla donde se aprecia los niveles de confiabilidad propuestos por Soto (2015, p. 73).

Tabla 4

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Soto (2015, p. 73)

Así mismo para hallar la confiabilidad de los instrumentos se procedió a aplicar una prueba piloto teniendo como muestra a 30 docentes cuya información luego de ser procesada haciendo uso del programa estadístico SPSS se obtuvo los siguientes resultados con el coeficiente Alfa de Cronbach ya que ambos instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

En tal sentido a continuación se indica la validación y confiabilidad de cada instrumento.

Tabla 5

Validación de instrumento clima organizacional.

N°	Nombre y apellido del experto	Especialidad	Resultado
01	Mgtr. Segundo, Pérez Saavedra	Metodólogo	Existe suficiencia
02	Mgtr. Omero, Trinidad Vargas	Temático	Existe suficiencia
03	Mgtr. Flores Sotelo, Willian S.	Temático	Existe suficiencia

Como se observa en la tabla 5, el juicio de expertos dictaminó que el instrumento es pertinente, relevante, claro y suficiente para ser aplicado a la

muestra representativa con el fin de obtener los datos necesarios para la investigación, por lo tanto su resultado fue que existe suficiencia.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,935	30

Como se observa en la tabla 6, el instrumento que mide la variable clima organizacional tuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,95 lo que quiere decir que el instrumento tuvo una alta confiabilidad y por lo tanto pudo ser usado para recabar la información necesaria para la variable de estudio.

Tabla 7

Validación de instrumento calidad del servicio educativo.

N°	Nombre y apellido del experto	Especialidad	Resultado
01	Mgtr. Segundo, Pérez Saavedra	Metodólogo	Existe suficiencia
02	Mgtr. Omero, Trinidad Vargas	Temático	Existe suficiencia
03	Mgtr. Flores Sotelo, Willian S.	Temático	Existe suficiencia

Como se observa en la tabla 7, los expertos dictaminaron en un promedio de bueno ya que el instrumento es pertinente, relevante, claro y suficiente por lo tanto puede ser aplicado a la muestra de estudio con el fin de obtener los datos necesarios para la investigación; por lo tanto el resultado final es de que existe suficiencia.

Tabla 8

Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,935	25

Como se observa en la tabla 8, el instrumento que mide la variable calidad del servicio educativo tuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,935 lo que quiere decir que el instrumento tuvo una alta confiabilidad y por lo tanto pudo ser usado para recabar la información necesaria para la variable de estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico para saber los resultados tanto descriptivo e inferencial de los datos se desarrolló mediante el software estadístico SPSS, en el cual se tabularon los datos y se determinaron los rangos para cada variable, así como también las frecuencias por cada una de las dimensiones para luego ser trasladados a una matriz de datos en donde se pudo leer las frecuencias y porcentajes de cada una.

Para el caso de la determinación de la correlación entre las variables y las dimensiones planteadas, se empleó la correlación de Spearman, dado que los datos difieren de la distribución normal y además han sido medidas en escala ordinal. Esta prueba no paramétrica donde el coeficiente de correlación que se utilizó fue Rho de Spearman se utilizó para determinar el grado de correlación entre las variables en estudio, dado que los datos difieren de la distribución normal, de ello Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirmaron que:

Cuando las variables son ordinales se suele usar la prueba Rho de Spearman, además que el Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos. (p.306).

Tabla 9

Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman

Valor		Interpretación
De:	A:	
- 0,91	- 1	Correlación muy alta
- 0.71	- 0.90	Correlación alta
- 0.41	- 0.70	Correlación moderada
- 0.21	- 0.40	Correlación baja
0	- 0.20	Correlación prácticamente nula
0	0.20	Correlación prácticamente nula
0.21	0.40	Correlación baja
0.41	0.70	Correlación moderada
0.71	0.90	Correlación alta
0,91	1	Correlación muy alta

Nota: Soto, R. (2015, p. 58).

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideraron los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajó con los docentes dentro de la institución y es por ello que la investigación contó con la autorización correspondiente de los directivos de la Institución Educativa así como el consentimiento de cada maestro(a). Además se mantuvo la particularidad, el anonimato de los sujetos investigados, el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando de los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente, sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

III. Resultados

Descripción de los resultados

Análisis descriptivo

Tabla 10

Nivel de percepción sobre el clima organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	5,7%
Regular	33	94,3%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

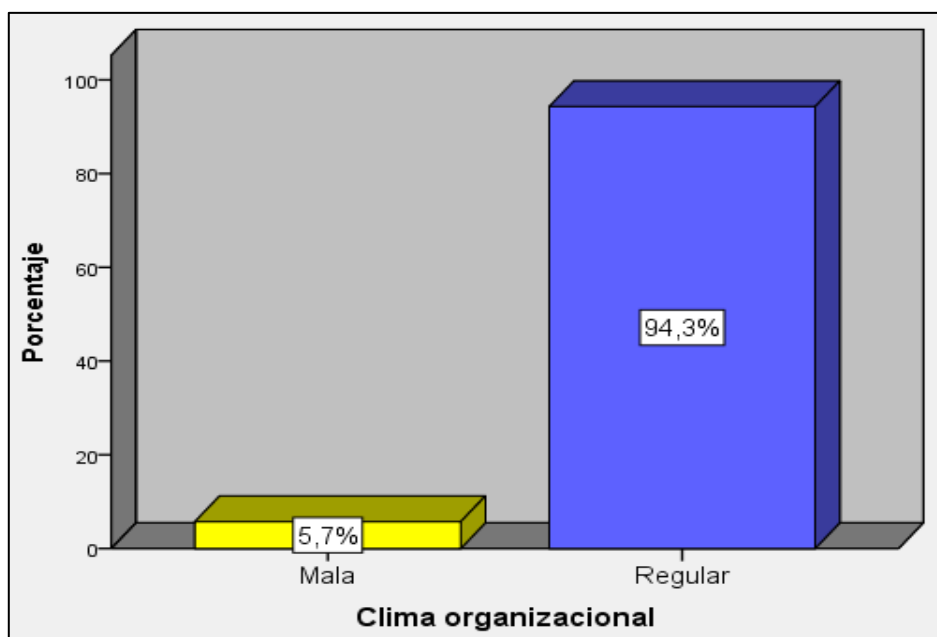


Figura 2: Nivel de percepción sobre el clima organizacional

Interpretación

En la tabla 10 y figura 2 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 94,3% manifiestan que el clima organizacional en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular; mientras que el 5,7% manifiestan que el clima organizacional es malo

Tabla 11

Nivel de percepción sobre el potencial humano en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	22,9%
Regular	27	77,1%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

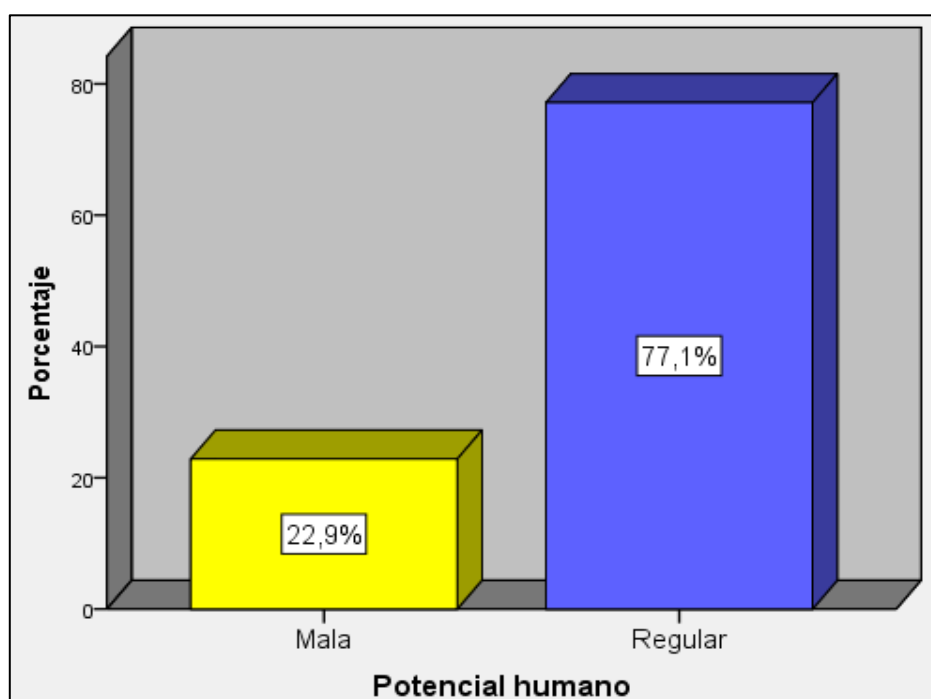


Figura 3: Nivel de percepción sobre el potencial humano

Interpretación

En la tabla 11 y figura 3 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 77,1% manifiestan que el potencial humano en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular, mientras que el 22,9% manifiestan que el potencial humano es malo.

Tabla 12

Nivel de percepción sobre el diseño organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	2,9%
Regular	26	74,3%
Buena	8	22,9%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

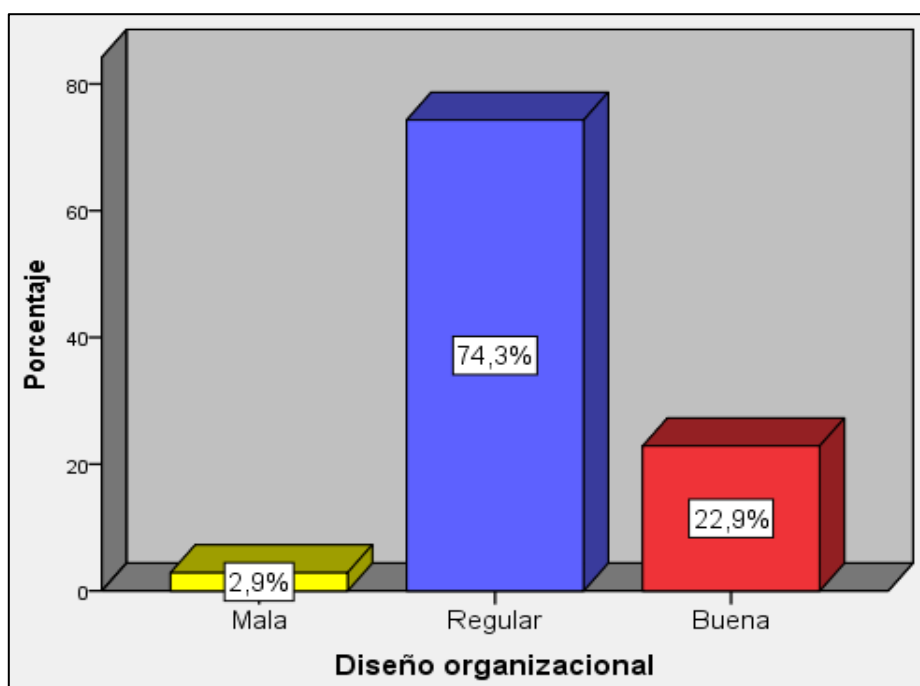


Figura 4: Nivel de percepción sobre el diseño organizacional

Interpretación

En la tabla 12 y figura 4 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 74,3% manifiestan que el diseño organizacional en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular, mientras que el 22,9% manifiestan que el diseño organizacional es bueno y un 2,9% manifiestan que el diseño organizacional es malo.

Tabla 13

Nivel de percepción sobre la cultura organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	45,7%
Buena	19	54,3%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

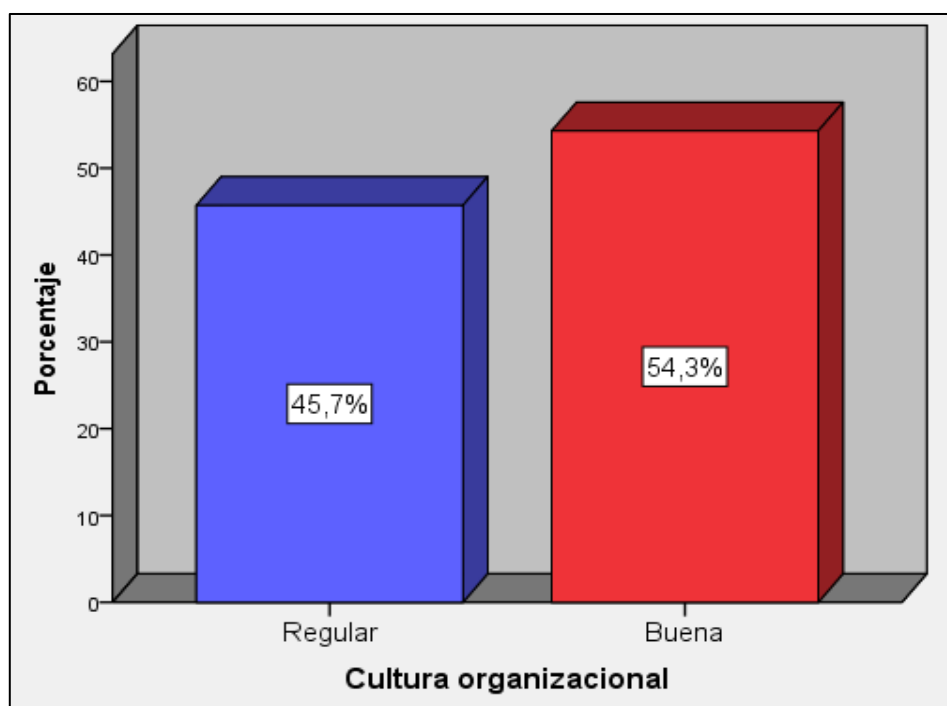


Figura 5: Nivel de percepción sobre la cultura organizacional

Interpretación

En la tabla 13 y figura 5 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 54,3% manifiestan que la cultura organizacional en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es buena, mientras que el 45,7% manifiestan que la cultura organizacional es regular.

Tabla 14

Nivel de percepción sobre la motivación en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	2,9%
Regular	28	80,0%
Buena	6	17,1%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

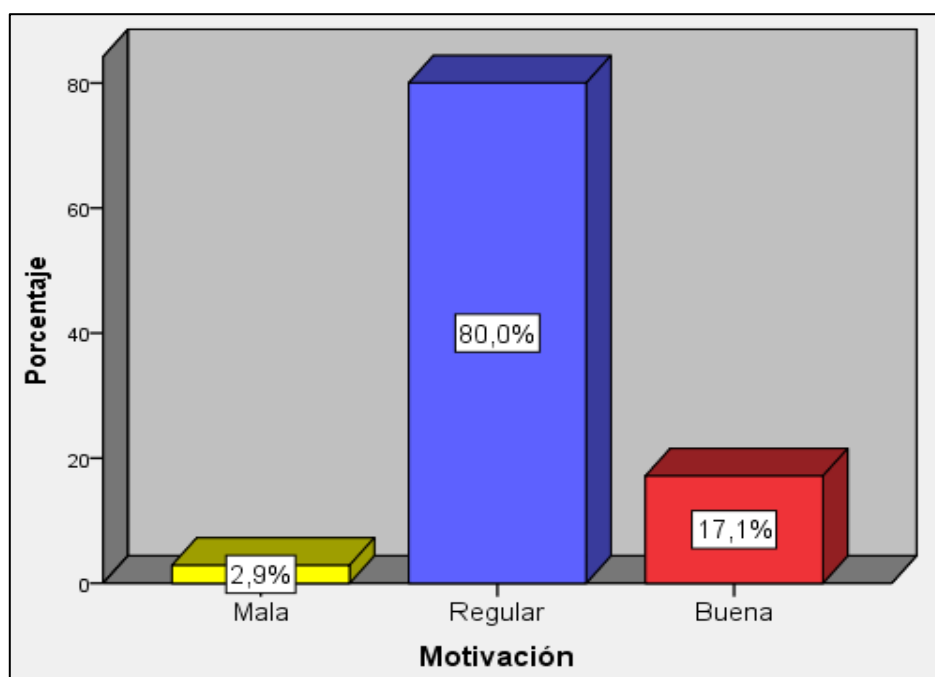


Figura 6: Nivel de percepción sobre la motivación

Interpretación

En la tabla 14 y figura 6 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 80,0% manifiestan que la motivación en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular, mientras que el 17,1% manifiestan que motivación es buena y un 2,9% manifiestan que la motivación es mala.

Tabla 15

Nivel de percepción sobre la calidad del servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	5,7%
Regular	33	94,3%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

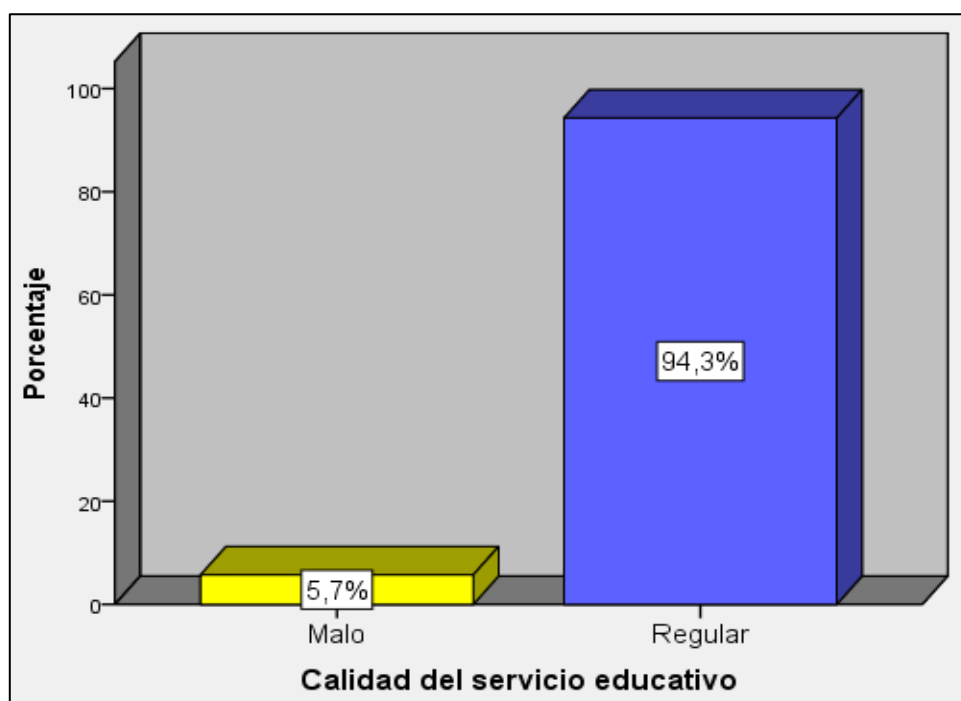


Figura 7: Nivel de percepción sobre la calidad del servicio educativo

Interpretación

En la tabla 15 y figura 7 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 94,3% manifiestan que calidad de servicio educativo regular en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular, mientras que el 5,7% manifiestan que la calidad de servicio educativo mala.

Tabla 16

Nivel de percepción sobre el producto educativo en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	14,3
Regular	30	85,7
Total	35	100,0

Fuente: Resultados del SPSS

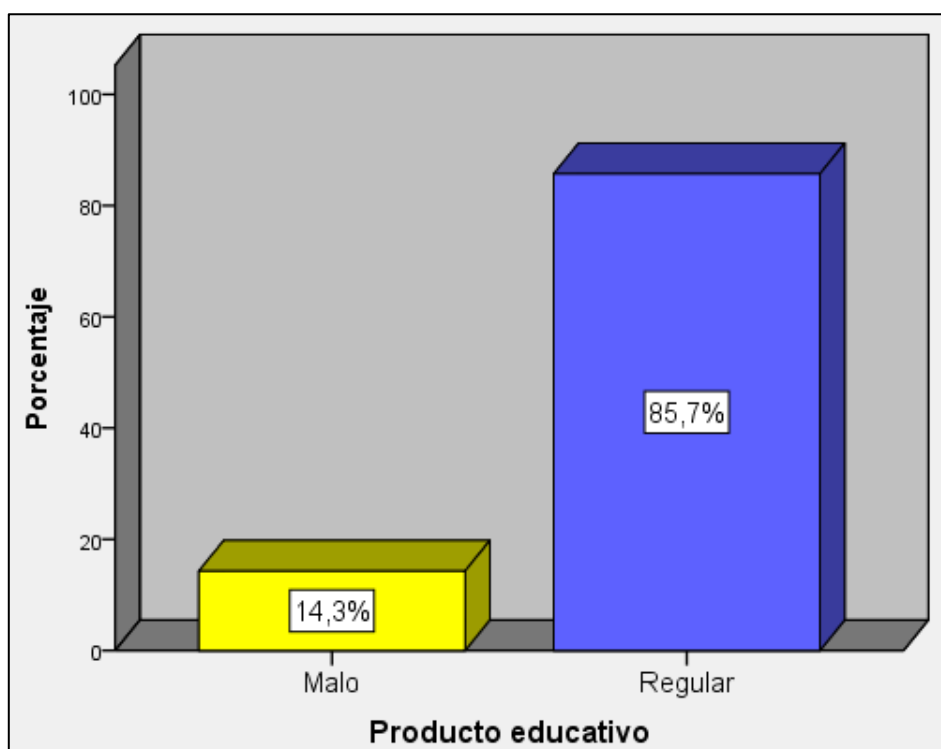


Figura 8: Nivel de percepción sobre el producto educativo

Interpretación

En la tabla 16 y figura 8 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 85,7% manifiestan que el producto educativo en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular, mientras que el 14,3% manifiestan que el producto educativo es malo.

Tabla 17

Nivel de percepción sobre la satisfacción de los alumnos en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	17,1%
Regular	29	82,9%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

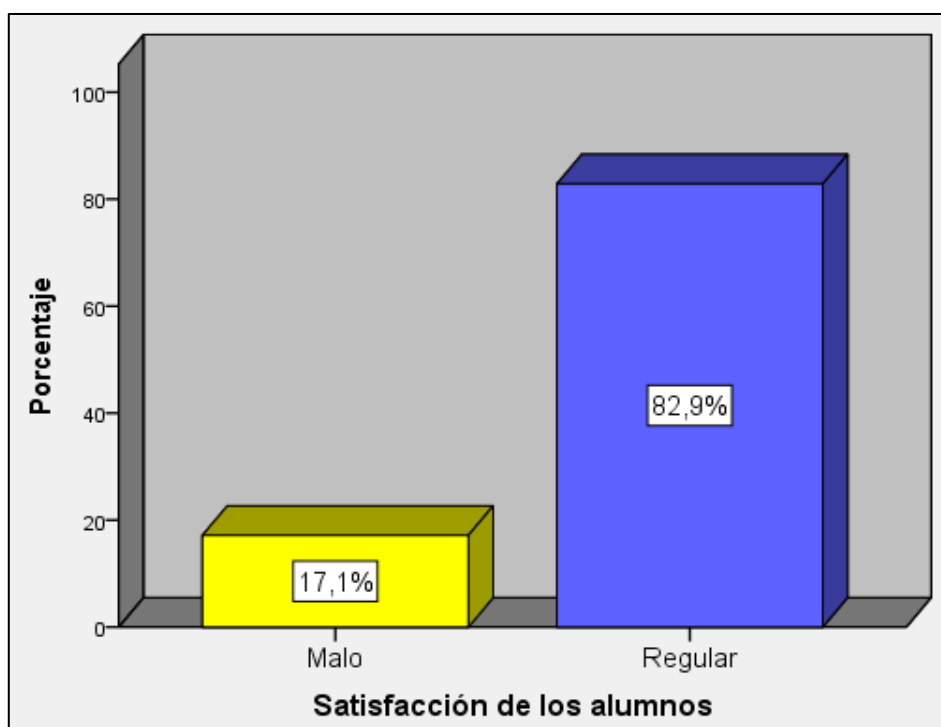


Figura 9: Nivel de percepción sobre la satisfacción de los alumnos

Interpretación

En la tabla 17 y figura 9 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 82,9% manifiestan que la satisfacción de los alumnos en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular, mientras que el 17,1% manifiestan que la satisfacción de los alumnos es mala.

Tabla 18

Nivel de percepción sobre la satisfacción del personal del centro en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	34,3%
Bueno	23	65,7%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

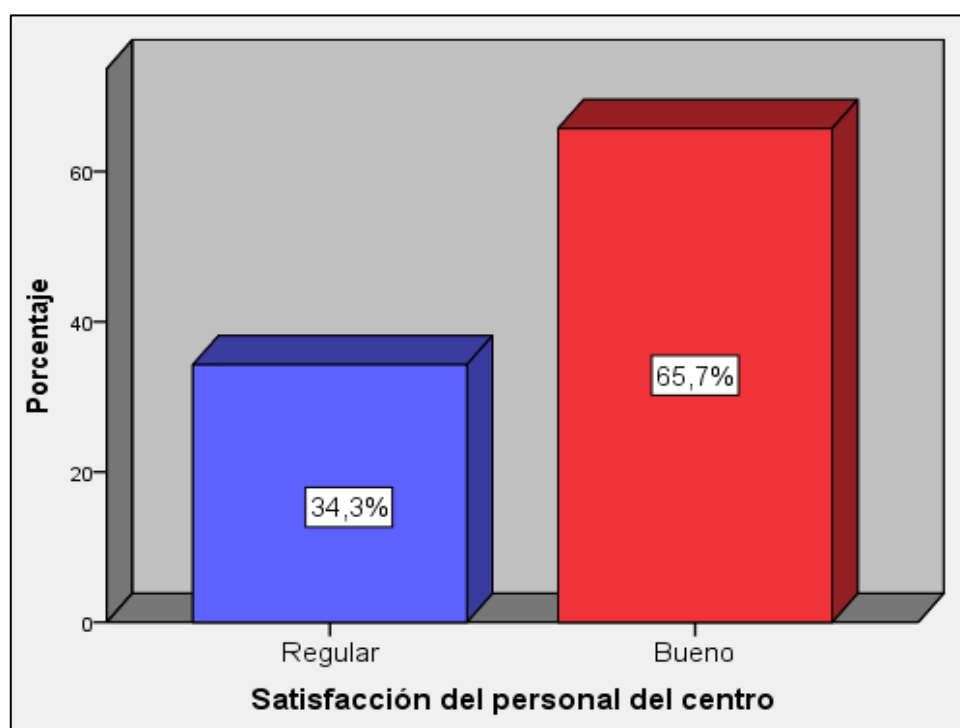


Figura 10: Nivel de percepción sobre la satisfacción del personal del centro

Interpretación

En la tabla 18 y figura 10 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 65,7% manifiestan que la satisfacción del personal del centro en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es bueno, mientras que el 34,3% manifiestan que la satisfacción del personal del centro es regular.

Tabla 19

Nivel de percepción sobre el efecto de impacto de la educación en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	5,7%
Regular	32	91,4%
Bueno	1	2,9%
Total	35	100,0%

Fuente: Resultados del SPSS

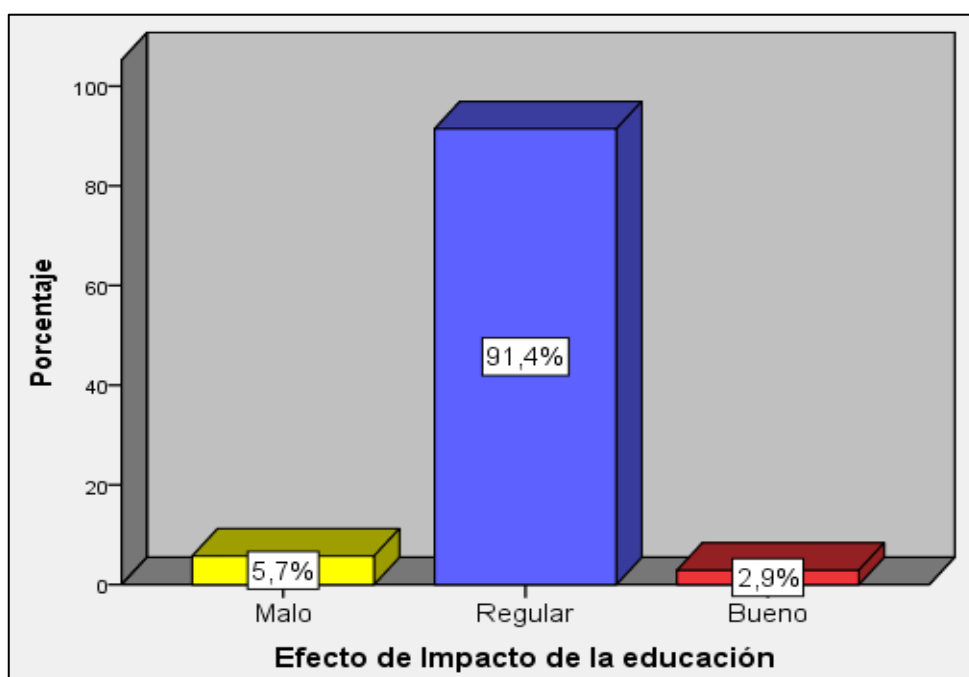


Figura 11: Nivel de percepción sobre el efecto de impacto de la educación

Interpretación

En la tabla 19 y figura 11 se muestran, que la mayoría de los docentes encuestados con un 91,4% manifiestan que el efecto de impacto de la educación en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay 2017, es regular, mientras que el 5,7% manifiestan que el efecto de impacto de la educación es malo y un 2,9% manifiestan que el efecto de impacto de la educación es bueno.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

H0: No existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Nivel de Significación

Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p > \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Prueba de estadística: Debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman, de la estadística no paramétrica.

Tabla 20

Nivel de correlación y significancia entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo.

Correlaciones				
			Clima organizacional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

En la tabla 20, se aprecia la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,818$, lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación positiva y significativa entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

H0: No existe relación positiva y significativa entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Nivel de Significación

Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p > \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Prueba de estadística: Debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman, de la estadística no paramétrica.

Tabla 21

Nivel de correlación y significancia entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo.

Correlaciones				
			Potencial humano	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	potencial humano	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	35	35
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	35	35

En la tabla 21, se aprecia la relación entre la dimensión potencial humano y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,537$, lo cual significa que existe una correlación positiva y moderada entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación positiva y significativa entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación positiva y significativa entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

H0: No existe relación positiva y significativa entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Nivel de Significación

Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p > \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Prueba de estadística: Debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman, de la estadística no paramétrica.

Tabla 22

Nivel de correlación y significancia entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo.

Correlaciones				
			Diseño organizacional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

En la tabla 22, se aprecia la relación entre la dimensión diseño organizacional y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,704$, lo cual significa que existe una correlación positiva y moderada entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Hi: Existe relación positiva y significativa entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la cultura de la organización y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

H0: No existe relación positiva y significativa entre la cultura de la organización y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Nivel de Significación

Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p > \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Prueba de estadística: Debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman, de la estadística no paramétrica.

Tabla 23

Nivel de correlación y significancia entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo.

Correlaciones				
			Cultura organizacional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

En la tabla 23, se aprecia la relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,747$, lo cual significa que existe una correlación positiva y alta entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Hi: Existe relación positiva y significativa entre la cultura de la organización y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la motivación y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

H0: No existe relación positiva y significativa entre la motivación y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Nivel de Significación

Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p > \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, se rechaza H0

Prueba de estadística: Debido a las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico para hallar el grado de relación de las variables, se utiliza Rho de Spearman, de la estadística no paramétrica.

Tabla 24

Nivel de correlación y significancia entre la motivación y la calidad del servicio educativo.

Correlaciones				
			Motivación	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

En la tabla 24, se aprecia la relación entre la dimensión motivación y la variable calidad del servicio educativo determinada por el Rho de Spearman $Rho = 0,913$, lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Hi: Existe relación positiva y significativa entre la motivación y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra que existe una correlación positiva y muy alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017; con un Rho de Spearman = 0,818** y con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose de esta manera la hipótesis nula, al respecto De la cruz (2016), en su trabajo de investigación *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016*; concluyó que: la cultura organizacional se relaciona de manera positiva y muy fuerte con la calidad del servicio educativo. Y también Mejía (2014) en su trabajo de investigación *Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una Institución Educativa*, concluyó de forma relevante en que: El clima organizacional repercute en el trabajo del personal que labora, esto se reafirma lo mencionado en nuestra hipótesis general y tiene apoyo en lo dicho por Chiavenato (2011) quien sostuvo que el clima organizacional expresa la influencia del medio sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta; así mismo encuentra respaldo en lo sustentado por McGregor en su teoría X e Y al indicar que las formas de actuar de los colaboradores son muestra de cómo ellos perciben el ambiente en el que se desempeñan. .

Sin embargo Cahuas (2012) en su tesis *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 10, Huaral 2011*; concluyó que: a) La calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva y baja con los estilos liderazgo. b) la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva y baja con el clima organizacional. Enunciados están erróneos pues al igual que Mejía y De la Cruz; Quinteros (2016) señaló que Existe una correlación muy alta entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo puesto que la primera variable contribuye al desempeño y calidad con el que se labore, dejando de esta forma sin efecto lo mencionado por Cahuas.

Por su parte León (2010), en su trabajo de investigación, *El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la fundación del niño bolívar*, concluyó que: El clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los docentes ya que se desarrollan dentro de un ambiente abierto. Ello se adhiere a lo sustentado como conclusión por Alcalá (2011), quien desarrolló el trabajo de investigación denominado *El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en una Institución Pública de Educación Superior*, lo cual le ayudaron a concluir que: el clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo ya que a mejor clima organizacional, mejor calidad de servicio educativo; y dicho clima afecta la percepción de los docentes y por ende su trabajo educativo llegando a un grado de satisfacción que como indica Gento (2010) implica brindar buenas condiciones a nivel material y emocional, a fin de que puedan cumplir con sus funciones, también dar seguridad y confianza, para que el buen trabajo se vea reflejado en los logros de los alumnos, lo cual otorga satisfacción y prestigio.

En cuanto a la hipótesis específica primera los resultados demostraron que existe una correlación positiva y moderada entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017; con un $Rho = 0,537$ y una de significancia de $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose así la hipótesis nula. Ello se avala con lo indicado por Coromoto (2011), en su tesis *Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*, al concluir que: Las capacidades humanas se relacionan de manera positiva y muy alta la calidad del servicio educativo y con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$. Esto demuestra que el potencial humano es muy importante para el trabajo educativo, y que se deben identificar rasgos específicos de cada integrante de la institución e integrarlos a espacios donde mejor se desenvolverían lo cual darían mejores resultados así como indica Chiavenato (2011) ya que el potencial humano es un factor del capital intelectual, que actualmente ha podido desplazar otros recursos que antes tenían prioridad para una institución, por ejemplo, el financiero; además sostiene que el capital humano está conformado por talentos y competencias de las personas, es por

eso que promueve estimular el talento en un ambiente laboral propicio basado en una cultura democrática, para así lograr que los talentos puedan ser aprovechados y por ende el desarrollo de la organización.

Referente a la hipótesis específica segunda los resultados demostraron que existe una correlación positiva y moderada entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017; con un Rho de Spearman = 0,704 con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), pues bien al respecto da a entender que un plan estratégico de trabajo da por seguro un éxito y así lo indican Garro y Mendoza (2012), en su tratado de investigación titulado *Diseño organizacional y su relación con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las Instituciones Educativas Públicas de Amarilis – Huánuco*: estudio correspondiente permitieron a los autores arribar a la siguiente conclusión: El diseño organizacional y los procesos de toma de decisiones deben ser los más conscientes y adecuados para el desarrollo de la calidad de los aprendizajes. Con ello se confirma que el diseño organizacional asegura una calidad en el servicio educativo y como indica Franklin & Krieger (2011) quienes mencionan que el diseño organizacional un factor importante que hará posible que la organización alcance resultados óptimos, si el valor de lo que se crea es mayor a lo que costó crearlo; a esto se le debe tomar importancia en las empresas, pues permita definir y desechar lo que no se debe considerar dentro de ella, para obtener ventajas en la competencia.

En cuanto a la hipótesis específica tercera se demostró que existe relación positiva y alta entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, con un Rho de Spearman = 0,747. Estos resultados avalan lo indicado por Montalvo (2011), quien en su tesis titulada *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí 2008*, concluyó que la variable cultura organizacional se relaciona con el nivel de desempeño docente, que es percibido tanto por el personal docente y los estudiantes quienes manifiestan que una buena cultura

organizacional conlleva a un nivel alto y a un buen desempeño docente y lo cual trae consigo un efecto de apreciación de los padres que vendrían a ser el impacto que el servicio genere, al respecto Gento (2010) indica que el impacto es el efecto o repercusión que tienen las personas que han asistido a instituciones educativas, es decir, que han sido educados, sobre las circunstancias en las que dichas personas desarrollan su vida. Y también trae consigo la satisfacción de los alumnos el cual el mismo autor manifiesta que es la satisfacción de los clientes externos, por cuanto se refiere a los destinatarios inmediatos a quienes se ofrece el producto educativo.

Así mismo en cuanto a la hipótesis específica cuarta se pudo demostrar que existe correlación positiva y muy alta entre la motivación y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, con un Rho de Spearman = 0,913 y una significancia de $p = 0,000$ y $p < 0,05$. Estos resultados dan fe a lo señalado por Chiavenato (2011) quien indicó que la motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico y ello se logra gracias al buen liderazgo y un correcto clima dentro de la organización según lo señaló Mayor (2012) en su tesis denominado *Clima organizacional y liderazgo de los directivos de las escuelas del municipio Mara*, y que concluyó que: a) La motivación se relaciona de manera significativa y muy fuerte con el liderazgo. Entonces la motivación forma parte de la incentivación del personal por parte de los directivos para garantizar las buenas relaciones. Entonces es recomendable generar una buena motivación como agente esencial para una calidad de servicio educativo que según Gento (2010) es un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean.

V. Conclusiones

Primera.- La variable clima organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,818$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. Por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva y muy alta entre las variables y es significativa ya que $p < 0,05$.

Segunda.- La dimensión el potencial humano se relaciona directamente ($Rho = 0,537$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. Por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva y moderada entre ellas y es significativa ya que $p < 0,05$.

Tercera.- La dimensión el diseño organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,704$ y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. Por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva y moderada entre ellas y es significativa ya que $p < 0,05$.

Cuarta.- La dimensión cultura organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,747$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. Por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva y alta entre ellas y es significativa ya que $p < 0,05$.

Cuarta.- La dimensión motivación se relaciona directamente ($Rho = 0,913$) y significativamente ($p = 0,000$) con la calidad del servicio educativo en los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. Por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva y muy alta entre ellas y es significativa ya que $p < 0,05$.

VI. Recomendaciones

Primera.- Al director y las distintas autoridades locales de la UGEL N° 10 Huaral, se les recomienda para poder mejorar el clima organizacional involucrar más a los docentes en el ordenamiento del trabajo a través de mesas de concertación donde se priorice aspectos de gestión y participación. Y en cuanto a mejoramiento de la calidad del servicio educativo se sugiere realizar un análisis técnico de la realidad de la Institución, y de acuerdo a ello promover talleres de trabajo adecuados para mejorar el servicio educativo.

Segunda.- A los directores de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 10 - 2017, se les sugiere aprovechar el potencial humano, que es ahora un factor prioritario que requiere la atención de los directivos, pues las habilidades que poseen estas personas y que son puestas en práctica ponen en marcha el buen funcionamiento de la institución hacia el logro de sus metas. entrelazando áreas afines y las capacidades individuales de todos los docentes, brindándoles la confianza y el apoyo necesario para que esta manera involucrar a toda la comunidad educativa.

Tercera.- A los directivos y jerárquicos de la Institución se les recomienda que para contar con una organización correctamente estructurada, se requiere una clara jerarquía, capaz de coordinar y dirigir los esfuerzos de un personal motivado, dividiendo el trabajo y teniendo claras las funciones que cumple cada persona dentro de la Institución, de esta manera se podrán alcanzar los objetivos, las cuales contribuirán como medio de difusión de la enseñanza de calidad que brinda la institución y generar confianza de la población.

Cuarto.- A los agentes educativos de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy, se les recomienda propiciar en sus docentes una percepción positiva de su ambiente laboral e incentivarlos constantemente a trabajar en equipo a través de charlas de sensibilización y jornadas de integración donde se considere normas de interés del trabajador, para

que pueda identificarse con ellas y cumplirlas por convicción, con el compromiso de cada uno por el desarrollo de la institución y el respeto al trabajo en común.

Quinto.- A los colegas de la I.E. Augusto Salazar Bondy y demás instituciones, se le sugiere considerar la motivación como un aspecto muy importante, ya que es un factor determinante, que influye positivamente en el modo como una persona se desenvuelve dentro de su centro de labores, y esto va a permitir hacer posible alcanzar las metas de la Institución, en este caso retomar la confianza de la comunidad para que matriculen a sus hijos y crecer en población escolar.

VII. Referencias

Alcalá, E. (2011). *“El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en una Institución Pública de Educación Superior”*. (Tesis de Postgrado). Universidad San Juan Bautista Tuxtepec – Oaxaca. México.

Álvarez, J. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. (Tesis de Postgrado). México: Pearson educación.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. México: Mc. Graw Hill.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Espiteme.

Arkin y Colton (1995). *Métodos Estadísticos*. México: Continental.

Arredondo, I. (s/f). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. Perú: Limusa.

Atalaya, C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Perú. Pelusa

Bello, B. (2009). *Evaluación de impacto*. Venezuela: Espiteme.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw Hill.

Brunet, L (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Mc. Graw Hill.

Cahuas, R. (2012). *“Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011”*. (Tesis de Postgrado). UNMSM. Perú.

Caro, D. (2010). *La calidad de la educación en el Perú: ¿qué podemos hacer a la luz de lo que sabemos?* Perú: Limusa.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.

Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.

- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Chile: Zulia
- Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México: Cengage Learning.
- Ceduc, R. (2009). *El producto educativo*. Perú: USAC
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Christin, A. (2005). *Calidad educativa*. Argentina: USEH
- Ciria, M. et al (2015). *Diseño y validación de instrumento de validación del clima organizacional en centros escolares de nivel superior 2015*. México: Mc Graw Hill.
- Colunga, D. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Mc Graw Hill.
- Coromoto (2011). “*Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*”. (Tesis de Postgrado). Universidad de León. Venezuela.
- Cornejo, M. (2006). *Excelencia. La Nueva competencia*. Perú. SCIELOSP.
- Davis, K. & Newstrom, W. (1991). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas*. México: Mc-Graw-Hill.
- Debra, N. & Campbell, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. México. Cengage Learning.
- De la cruz, R. (2016). “*Cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016*”. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo. Perú.
- De Puelles, M. (2011). “*La educación secundaria en la España democrática: antecede2012)ntes, problemas y perspectivas*”. España. SET/ DEZ.
- Dug, Y.(2012). “*La innovación dela educación en Asia II*”. Francia. ISBN.
- Encarnación, V. (2004). *Metodología de la investigación*. Perú. UNIVALLE

- Franklin, E. & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional: Enfoque para América Latina*. México. Pearson Education.
- Fontalvo, T. (2007). *La calidad en los servicios ISO 9000 – 2000*. Colombia. Mc. Graw Hill.
- Garro, F. y Mendoza, N. (2012). “*Diseño organizacional y su relación con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones educativas públicas de Amarilis – Huánuco*”. (Tesis de Postgrado). Universidad de Huánuco. Perú.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba. Prentice. Hall.
- Gibson, J. (1996). *Organizaciones: comportamiento, estructura procesos*. México. Mc. Graw Hill.
- González, T. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Perú. UAN.
- Guardia, S., Pesquero, E. y Ronchi, C. (2015). “*La Europa del conocimiento en la educación*”. España. Universidad complutense.
- Lauffat, E. (2013). *Administración de Potencial Humano*. Perú: MRT- Edu.
- Learning, D. (2003), *Validación de una escala de medida para la determinación de calidad de servicio en una institución de educación superior*. Perú: TURIN – ED.
- León, M. (2010). “*El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la fundación del niño bolívar*”. (Tesis de Postgrado). Universidad de Venezuela. Venezuela.
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada: Manual para la Formación del Especialista*. España: Espannol.
- Marqués, P. (2002). *Calidad e innovación educativa en los centros*. Perú: TURIN – ED.

- Mayor, L. (2012). *“Clima Organizacional y Liderazgo de los directivos de las escuelas del municipio Mara”*. (Tesis de Postgrado). Universidad de Zulia. Zulia. Venezuela.
- Mazabel, G.. (2011). *Indicadores de Gestion en Recursos Humanos y su Impacto Economico en la organización*. Perú: MRT- Edu.
- Mejía, B. (2014). *“Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una institución educativa”*. (Tesis de Postgrado). Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Montalvo, P. (2011). *“Cultura organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la UGEL 15 de Huarochirí 2008”*. (Tesis de Postgrado). Universidad Enrique Guzmán y Valle. Perú.
- Morales, M. & Calderón, L. (1999). *"Assessing Service Quality in Schools of Business: Dimensions of Service Quality in Continuing Professional Education"*. Perú. MRT- Edu.
- Mortimore, J. (1998). *Características clave de las escuelas efectivas*. México: Trillas.
- OREAL/Unesco (2015). *“Situación educativa de América Latina y el Caribe”*. Chile. Imbunche.
- Quinteros, M. (2016). *“Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chnacay, 2016”*. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Venezuela: Espiteme.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Rodríguez, O. (2007). *Líderes exitosos*. Perú: Limusa.
- Rodríguez, E. (2015). *“El clima organizacional y laboral”*. Ecuador. Ambato.

- Salinas, A. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. España: Espannol.
- Tiana, A. (1996). *Evaluación de la Calidad. Teleseminario. Calidad de la Educación*. España: OREAL.
- Zeithami, V.(1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España. Editorial: Díaz de santos.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.



CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

El objetivo del presente cuestionario es conocer su apreciación sobre CLIMA ORGANIZACIONAL, que se presenta en su Institución Educativa con el fin de obtener resultados reales, los cuales serán de mucha utilidad para una investigación que se viene realizando. Favor por el cual quedaremos muy reconocidos.

El cuestionario es anónimo, por lo que le agradeceríamos contestarlo con la mayor sinceridad posible. Marcar con un aspa (X), dentro del recuadro en el valor que considera expresa la realidad de su Institución Educativa.

La escala de calificación de los Ítems, para cada una de las opciones correspondiente a los conceptos principales del estudio, es como sigue:

PUNTUACIÓN	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

N°	DIMENSIÓN 1: POTENCIAL HUMANO					
	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo problemas					
2	Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) al emprender nuevos proyectos académicos.					
3	Existen buenas relaciones de trabajo entre mis compañeros de trabajo					
4	Recibo el apoyo necesario de mis directivos cuando lo requiero					
5	La comunicación entre mis compañeros es efectiva					
6	Se anima a los docentes para que tomen sus propias decisiones					
7	En la Institución, me siento realmente realizado profesionalmente					
8	Me siento estresado con las actividades del colegio					
	DIMENSIÓN 2: DISEÑO ORGANIZACIONAL					
	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
9	Las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje					
10	El trabajo en mi institución está bien organizado					
11	Están claras las funciones de cada personal					
12	La planificación del trabajo es realizado en consenso					
13	La I.E. tiene alianzas para realizar programas de mejoramiento de aprendizajes de los estudiantes					

DIMENSION 3: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN						
	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
14	Los objetivos institucionales cuentan con un alto grado de compromiso por parte del personal de la Dirección					
15	El personal se preocupa del logro de los objetivos trazados por la institución					
16	En este plantel los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes					
17	El personal está dispuesto a esforzarse más allá de lo normalmente esperado para apoyar el éxito de la institución					
18	Conozco y considero la misión y la visión de este plantel en mi trabajo educativo					
19	Las ideas del director y las mías coinciden frecuentemente					
20	El liderazgo que prevalece en la institución contribuye al trabajo en equipo					
21	En las reuniones siento la confianza de expresar mis pensamientos					
DIMENSIÓN 4: MOTIVACIÓN						
	ÍTEMS	valoración				
		1	2	3	4	5
22	La Institución Educativa toma riesgos grandes para estar delante de las demás instituciones					
23	Se confía mucho en juicios individuales de cada docente de la institución.					
24	A los directivos les agrada que el trabajo se realice bien por eso nos están acompañando permanentemente					
25	Los directivos solo trazan planes generales de lo que se debe hacer.					
26	Me siento orgulloso de pertenecer a este plantel					
27	Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve este plantel					
28	Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo					
29	Este plantel es un buen lugar para laborar					
30	Con frecuencia dedico horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO...!

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará preguntas sobre aspectos relacionados con la Calidad del Servicio Educativo cada una de las pregunta tiene cuatro opciones para responder, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa(X) sólo una de las alternativas propuestas, la que mejor refleje su punto de vista o percepción al respecto .conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

PUNTUACIÓN	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

Nº	DIMENSIÓN 1: PRODUCTO EDUCATIVO					
	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La formación académica con la que concluyen cada año los alumnos son basados en valores y conocimientos.					
2	La Institución realiza actividades académicas, deportivas y culturales para difundir y garantizar los logros de los alumnos.					
3	En las diversas etapas de formación a los alumnos se les brinda técnicas, destrezas y herramientas modernas en el desarrollo de sus capacidades.					
4	La formación que reciben los alumnos los prepara para afrontar la realidad social.					
5	Al egresar los alumnos están en la capacidad de postular e ingresar a las diversas universidades.					
6	Al concluir los estudios superiores los alumnos se encuentran preparados para asumir una responsabilidad laboral.					
7	Las diversas autoridades reconocen cada año los logros que los alumnos alcanzan en diversas actividades.					
8	La preparación de los alumnos hace que destaquen en las diversas actividades extracurriculares.					
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS						
	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
9	La institución cuenta con aula de innovación, aulas funcionales, talleres para la preparación integral de los alumno					
10	La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos					
11	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación					
12	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase					
13	Los roles de los alumnos están bien definidos, por tanto saben lo que se espera de ellos					

14	El Plan anual de trabajo considera aspectos basados en valores, deportes, cultura y conocimientos					
DIMENSION 3: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO						
	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
15	Considero que tengo autodecisión para realizar mi trabajo de la mejor manera					
16	Estoy satisfecho por los logros alcanzados por mis alumnos en mi trayectoria en esta institución					
17	Pienso que me dan los peores trabajos que son pesados o rutinarios					
18	Se me considera dentro que las actividades extracurriculares que me agradan					
19	Mis directivos son demasiados exigentes con mi trabajo					
DIMENSIÓN 4: EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN						
	ÍTEMS	valoración				
		1	2	3	4	5
20	Mi trabajo aporta al reconocimiento de esta institución					
21	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos a mi cargo son satisfactorios					
22	Los alumnos que han estado a mi cargo han obtenido cambios positivos desde que ingresaron					
23	Los planes de estudios están basados en función a las exigencias de la sociedad actual.					
24	La Institución proporciona oportunidades para desarrollar una carrera técnica.					
25	La institución es constantemente reconocida dentro de su jurisdicción por sus logros alcanzados.					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO...!

Anexo 2: Validación de los instrumentos

UCV UNIVERSIDAD CAYUEÑA ESCUELA DE POSTGRADO		CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL						
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: POTENCIAL HUMANO								
1	Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo problemas	✓		✓		✓		
2	Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) al emprender nuevos proyectos académicos.	✓		✓		✓		
3	Existen buenas relaciones de trabajo entre mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
4	Recibo el apoyo necesario de mis directivos cuando lo requiero	✓		✓		✓		
5	La comunicación entre mis compañeros es efectiva	✓		✓		✓		
6	Se anima a los docentes para que tomen sus propias decisiones	✓		✓		✓		
7	En la Institución, me siento realmente realizado profesionalmente	✓		✓		✓		
8	Me siento estresado con las actividades del colegio	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: DISEÑO ORGANIZACIONAL								
9	Las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje	✓		✓		✓		
10	El trabajo en mi institución está bien organizado	✓		✓		✓		
11	Están claras las funciones de cada personal	✓		✓		✓		
12	La planificación del trabajo es realizado en consenso	✓		✓		✓		
13	La I.E. tiene alianzas para realizar programas de mejoramiento de aprendizajes de los estudiantes	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CULTURA DE LA ORGANIZACION								
14	Los objetivos institucionales cuentan con un alto grado de compromiso por parte del personal de la Dirección	✓		✓		✓		
15	El personal se preocupa del logro de los objetivos trazados por la institución	✓		✓		✓		
16	En este plantel los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes	✓		✓		✓		
17	El personal está dispuesto a esforzarse más allá de lo normalmente esperado para apoyar el éxito de la institución	✓		✓		✓		
18	Conozco y considero la misión y la visión de este plantel en mi trabajo educativo	✓		✓		✓		
19	Las ideas del director y las mías coinciden frecuentemente	✓		✓		✓		
20	El liderazgo que prevalece en la institución contribuye al trabajo en equipo	✓		✓		✓		
21	En las reuniones siento la confianza de expresar mis pensamientos	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: MOTIVACIÓN								
22	La Institución Educativa toma riesgos grandes para estar delante de las demás instituciones	✓		✓		✓		
23	Se confía mucho en juicios individuales de cada docente de la institución.	✓		✓		✓		
24	A los directivos les agrada que el trabajo se realice bien por eso nos están acompañando permanentemente	✓		✓		✓		
25	Los directivos solo trazan planes generales de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓		
26	Me siento orgulloso de pertenecer a este plantel	✓		✓		✓		
27	Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve este plantel	✓		✓		✓		
28	Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo	✓		✓		✓		
29	Este plantel es un buen lugar para laborar	✓		✓		✓		
30	Con frecuencia dedico horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fran Soto William Sebastian

Especialidad del validador: Gestión económica y social / Economía Temática

DNI: 06175729

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Mag. WILSON S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PRODUCTO EDUCATIVO								
1	La formación académica con la que concluyen cada año los alumnos son basados en valores y conocimientos.	✓		✓		✓		
2	La Institución realiza actividades académicas, deportivas y culturales para difundir y garantizar los logros de los alumnos.	✓		✓		✓		
3	En las diversas etapas de formación a los alumnos se les brinda técnicas, destrezas y herramientas modernas en el desarrollo de sus capacidades.	✓		✓		✓		
4	La formación que reciben los alumnos los prepara para afrontar la realidad social.	✓		✓		✓		
5	Al egresar los alumnos están en la capacidad de postular e ingresar a las diversas universidades.	✓		✓		✓		
6	Al concluir los estudios superiores los alumnos se encuentran preparados para asumir una responsabilidad laboral.	✓		✓		✓		
7	Las diversas autoridades reconocen cada año los logros que los alumnos alcanzan en diversas actividades.	✓		✓		✓		
8	La preparación de los alumnos hace que destaquen en las diversas actividades extracurriculares.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: SATISFACCION DE LOS ALUMNOS								
9	La institución cuenta con aula de innovación, aulas funcionales, talleres para la preparación integral de los alumno	✓		✓		✓		
10	La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos	✓		✓		✓		
11	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación	✓		✓		✓		
12	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase	✓		✓		✓		
13	Los roles de los alumnos están bien definidos, por tanto saben lo que se espera de ellos	✓		✓		✓		

14	El Plan anual de trabajo considera aspectos basados en valores, deportes, cultura y conocimientos	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: SATISFACCION DEL PERSONAL DEL CENTRO								
15	Considero que tengo autodecisión para realizar mi trabajo de la mejor manera	✓		✓		✓		
16	Estoy satisfecho por los logros alcanzados por mis alumnos en mi trayectoria en esta institución	✓		✓		✓		
17	Pienso que me dan los peores trabajos que son pesados o rutinarios	✓		✓		✓		
18	Se me considera dentro que las actividades extracurriculares que me agradan	✓		✓		✓		
19	Mis directivos son demasiados exigentes con mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN								
20	Mi trabajo aporta al reconocimiento de esta institución	✓		✓		✓		
21	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos a mi cargo son satisfactorios	✓		✓		✓		
22	Los alumnos que han estado a mi cargo han obtenido cambios positivos desde que ingresaron	✓		✓		✓		
23	Los planes de estudios están basados en función a las exigencias de la sociedad actual.	✓		✓		✓		
24	La Institución proporciona oportunidades para desarrollar una carrera técnica.	✓		✓		✓		
25	La institución es constantemente reconocida dentro de su jurisdicción por sus logros alcanzados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Florencio Sotelo William Sebastian*

DNI: *06175729*

Especialidad del validador: *Gestión económica general / Economía Temática*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Dr. Mg. William S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
DIMENSION 1: POTENCIAL HUMANO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo problemas	✓		✓		✓		
2	Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) al emprender nuevos proyectos académicos.	✓		✓		✓		
3	Existen buenas relaciones de trabajo entre mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
4	Recibo el apoyo necesario de mis directivos cuando lo requiero	✓		✓		✓		
5	La comunicación entre mis compañeros es efectiva	✓		✓		✓		
6	Se anima a los docentes para que tomen sus propias decisiones	✓		✓		✓		
7	En la Institución, me siento realmente realizado profesionalmente	✓		✓		✓		
8	Me siento estresado con las actividades del colegio	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: DISEÑO ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje	✓		✓		✓		
10	El trabajo en mi institución está bien organizado	✓		✓		✓		
11	Están claras las funciones de cada personal	✓		✓		✓		
12	La planificación del trabajo es realizado en consenso	✓		✓		✓		
13	La I.E. tiene alianzas para realizar programas de mejoramiento de aprendizajes de los estudiantes	✓		✓		✓		

15	El personal se preocupa del logro de los objetivos trazados por la institución	✓		✓		✓		
16	En este plantel los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes	✓		✓		✓		
17	El personal está dispuesto a esforzarse más allá de lo normalmente esperado para apoyar el éxito de la institución	✓		✓		✓		
18	Conozco y considero la misión y la visión de este plantel en mi trabajo educativo	✓		✓		✓		
19	Las ideas del director y las mías coinciden frecuentemente	✓		✓		✓		
20	El liderazgo que prevalece en la institución contribuye al trabajo en equipo	✓		✓		✓		
21	En las reuniones siento la confianza de expresar mis pensamientos	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: MOTIVACIÓN								
22	La Institución Educativa toma riesgos grandes para estar delante de las demás instituciones	✓		✓		✓		
23	Se confía mucho en juicios individuales de cada docente de la institución.	✓		✓		✓		
24	A los directivos les agrada que el trabajo se realice bien por eso nos están acompañando permanentemente	✓		✓		✓		
25	Los directivos solo trazan planes generales de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓		
26	Me siento orgulloso de pertenecer a este plantel	✓		✓		✓		
27	Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve este plantel	✓		✓		✓		
28	Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo	✓		✓		✓		
29	Este plantel es un buen lugar para laborar	✓		✓		✓		
30	Con frecuencia dedico horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr. Trinidad Vargas Quintero
DNI: 10692121

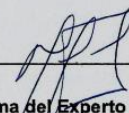
Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSION 1: PRODUCTO EDUCATIVO	SI	No	SI	No	SI	No	
1	La formación académica con la que concluyen cada año los alumnos son basados en valores y conocimientos.	✓		✓		✓		
2	La Institución realiza actividades académicas, deportivas y culturales para difundir y garantizar los logros de los alumnos.	✓		✓		✓		
3	En las diversas etapas de formación a los alumnos se les brinda técnicas, destrezas y herramientas modernas en el desarrollo de sus capacidades.	✓		✓		✓		
4	La formación que reciben los alumnos los prepara para afrontar la realidad social.	✓		✓				
5	Al egresar los alumnos están en la capacidad de postular e ingresar a las diversas universidades.	✓		✓		✓		
6	Al concluir los estudios superiores los alumnos se encuentran preparados para asumir una responsabilidad laboral.	✓		✓		✓		
7	Las diversas autoridades reconocen cada año los logros que los alumnos alcanzan en diversas actividades.	✓		✓		✓		
8	La preparación de los alumnos hace que destaquen en las diversas actividades extracurriculares.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: SATISFACCION DE LOS ALUMNOS							
9	La institución cuenta con aula de innovación, aulas funcionales, talleres para la preparación integral de los alumno	✓		✓		✓		
10	La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos	✓		✓		✓		
11	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación	✓				✓		
12	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase	✓		✓		✓		
13	Los roles de los alumnos están bien definidos, por tanto saben lo que se espera de ellos	✓		✓		✓		

14	El Plan anual de trabajo considera aspectos basados en valores, deportes, cultura y conocimientos	✓		✓		✓		
Dimensión 3: SATISFACCION DEL PERSONAL DEL CENTRO								
15	Considero que tengo autodecisión para realizar mi trabajo de la mejor manera	✓		✓		✓		
16	Estoy satisfecho por los logros alcanzados por mis alumnos en mi trayectoria en esta institución	✓		✓		✓		
17	Pienso que me dan los peores trabajos que son pesados o rutinarios	✓		✓		✓		
18	Se me considera dentro que las actividades extracurriculares que me agradan	✓		✓		✓		
19	Mis directivos son demasiados exigentes con mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN								
20	Mi trabajo aporta al reconocimiento de esta institución	✓		✓		✓		
21	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos a mi cargo son satisfactorios	✓		✓		✓		
22	Los alumnos que han estado a mi cargo han obtenido cambios positivos desde que ingresaron	✓		✓		✓		
23	Los planes de estudios están basados en función a las exigencias de la sociedad actual.	✓		✓		✓		
24	La Institución proporciona oportunidades para desarrollar una carrera técnica.	✓		✓		✓		
25	La institución es constantemente reconocida dentro de su jurisdicción por sus logros alcanzados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Magr. Trinidad Vargas Quintero*

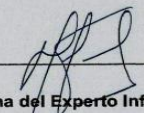
 DNI: *10690101*

 Especialidad del validador: *Magister en Administración*
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: POTENCIAL HUMANO							
1	Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo problemas	✓		✓		✓		
2	Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) al emprender nuevos proyectos académicos.	✓		✓		✓		
3	Existen buenas relaciones de trabajo entre mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
4	Recibo el apoyo necesario de mis directivos cuando lo requiero	✓		✓		✓		
5	La comunicación entre mis compañeros es efectiva	✓		✓		✓		
6	Se anima a los docentes para que tomen sus propias decisiones	✓		✓		✓		
7	En la Institución, me siento realmente realizado profesionalmente	✓		✓		✓		
8	Me siento estresado con las actividades del colegio	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: DISEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje	✓		✓		✓		
10	El trabajo en mi institución está bien organizado	✓		✓		✓		
11	Están claras las funciones de cada personal	✓		✓		✓		
12	La planificación del trabajo es realizado en consenso	✓		✓		✓		
13	La I.E. tiene alianzas para realizar programas de mejoramiento de aprendizajes de los estudiantes	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: CULTURA DE LA ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los objetivos institucionales cuentan con un alto grado de compromiso por parte del personal de la Dirección	✓		✓		✓		

15	El personal se preocupa del logro de los objetivos trazados por la institución	✓		✓		✓		
16	En este plantel los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes	✓		✓		✓		
17	El personal está dispuesto a esforzarse más allá de lo normalmente esperado para apoyar el éxito de la institución	✓		✓		✓		
18	Conozco y considero la misión y la visión de este plantel en mi trabajo educativo	✓		✓		✓		
19	Las ideas del director y las mías coinciden frecuentemente	✓		✓		✓		
20	El liderazgo que prevalece en la institución contribuye al trabajo en equipo	✓		✓		✓		
21	En las reuniones siento la confianza de expresar mis pensamientos	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: MOTIVACIÓN								
22	La Institución Educativa toma riesgos grandes para estar delante de las demás instituciones	✓		✓		✓		
23	Se confía mucho en juicios individuales de cada docente de la institución.	✓		✓		✓		
24	A los directivos les agrada que el trabajo se realice bien por eso nos están acompañando permanentemente	✓		✓		✓		
25	Los directivos solo trazan planes generales de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓		
26	Me siento orgulloso de pertenecer a este plantel	✓		✓		✓		
27	Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve este plantel	✓		✓		✓		
28	Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo	✓		✓		✓		
29	Este plantel es un buen lugar para laborar	✓		✓		✓		
30	Con frecuencia dedico horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PÉREZ SAAVEDRA, Segundo

DNI: 25601051

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODOLOGO

Pérez Saavedra S

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PRODUCTO EDUCATIVO								
1	La formación académica con la que concluyen cada año los alumnos son basados en valores y conocimientos.	✓		✓		✓		
2	La Institución realiza actividades académicas, deportivas y culturales para difundir y garantizar los logros de los alumnos.	✓		✓		✓		
3	En las diversas etapas de formación a los alumnos se les brinda técnicas, destrezas y herramientas modernas en el desarrollo de sus capacidades.	✓		✓		✓		
4	La formación que reciben los alumnos los prepara para afrontar la realidad social.	✓		✓		✓		
5	Al egresar los alumnos están en la capacidad de postular e ingresar a las diversas universidades.	✓		✓		✓		
6	Al concluir los estudios superiores los alumnos se encuentran preparados para asumir una responsabilidad laboral.	✓		✓		✓		
7	Las diversas autoridades reconocen cada año los logros que los alumnos alcanzan en diversas actividades.	✓		✓		✓		
8	La preparación de los alumnos hace que destaquen en las diversas actividades extracurriculares.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: SATISFACCION DE LOS ALUMNOS								
9	La institución cuenta con aula de innovación, aulas funcionales, talleres para la preparación integral de los alumno	✓		✓		✓		
10	La institución cuenta con ambientes adecuados para el aprendizaje de los alumnos	✓		✓		✓		
11	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones en su formación			✓		✓		
12	Al alumno se le forma haciéndole sentir como parte de la institución y al grupo de clase	✓		✓		✓		
13	Los roles de los alumnos están bien definidos, por tanto saben lo que se espera de ellos	✓		✓		✓		

14	El Plan anual de trabajo considera aspectos basados en valores, deportes, cultura y conocimientos	✓		✓		✓		
Dimensión 3: SATISFACCION DEL PERSONAL DEL CENTRO								
15	Considero que tengo autodecisión para realizar mi trabajo de la mejor manera	✓		✓		✓		
16	Estoy satisfecho por los logros alcanzados por mis alumnos en mi trayectoria en esta institución	✓		✓		✓		
17	Pienso que me dan los peores trabajos que son pesados o rutinarios	✓		✓		✓		
18	Se me considera dentro que las actividades extracurriculares que me agradan	✓		✓		✓		
19	Mis directivos son demasiados exigentes con mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: EFECTO DE IMPACTO DE LA EDUCACIÓN								
20	Mi trabajo aporta al reconocimiento de esta institución	✓		✓		✓		
21	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos a mi cargo son satisfactorios	✓		✓		✓		
22	Los alumnos que han estado a mi cargo han obtenido cambios positivos desde que ingresaron	✓		✓		✓		
23	Los planes de estudios están basados en función a las exigencias de la sociedad actual.	✓		✓		✓		
24	La Institución proporciona oportunidades para desarrollar una carrera técnica.	✓		✓		✓		
25	La institución es constantemente reconocida dentro de su jurisdicción por sus logros alcanzados.	✓		✓		✓		

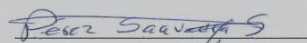
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PEREZ SAAVEDRA, Segundo

DNI: 25621051

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODOLÓGICO



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 3: Matriz de consistencia

Clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES		
Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.	Hipótesis General Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.	Variable 1: Clima organizacional		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Problema Especifico 1 ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?	Objetivo Especifico 1 Determinar la relación que existe entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.	Hipótesis específica 1 Existe relación positiva y significativa entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.	Potencial humano	Compañerismo Relaciones Comunicación Autorrealización	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Diseño organizacional	Condiciones de trabajo Organización Planificación Alianzas estratégicas	
			Cultura de la organización	Compromiso organizacional Misión – visión Compatibilidad Liderazgo	
			Motivación	Autonomía Responsabilidad Acompañamiento Relación de pertenencia	

	Satisfacción laboral	
--	----------------------	--

Variable 2: Calidad del servicio educativo		
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Producto educativo	Capacidad Actividades productivas Técnicas y destrezas Formación integral Reconocimiento Competitividad	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Satisfacción de los alumnos,	Atención individualizada Ambientes de trabajo Orientación educativa Identidad Responsabilidad y funciones Formación de calidad	
Satisfacción del personal del centro	Autodecisión Satisfacción Puesto trabajo Empatía	









































































docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?	docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.	docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.	Efecto de impacto de la educación	Desarrollo institucional Plan de estudios	
METODO, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA CENSAL	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
TIPO: básico NIVEL: descriptivo correlacional  <p>En el esquema: M = Muestra de la investigación O1 = Variable: clima organizacional O2 = Variable: calidad del servicio educativo r = Correlación entre las variables.</p> DISEÑO: No experimental – de corte transversal		POBLACIÓN CENSAL: Se tomó a toda la población de estudio el cual está formado por 35 docentes.	Variable 1: Clima organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2017 Validación: por juicio de expertos.		DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencias y porcentajes Gráfico de barras. INFERENCIAL: Confiabilidad: Alfa de Cronbach. PRUEBA DE HIPÓTESIS: Estadístico Rho de Spearman
			Variable 2: Calidad del servicio educativo Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2017 Validación: por juicio de expertos.		

Anexo 4: Base de datos

	CLIMA ORGANIZACIONAL																									CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																														
1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3
2	2	2	3	4	2	2	3	1	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	1	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	2	1	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	
4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	2	1	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	2	1	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	
5	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	2	1	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	2	1	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	
6	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	1	2	2	4	4	1	3	1	1	1	1	4	1	3	2	2	2	4	4	4	1	4	4	4	1	1	2					
7	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	1	3	4	4	3	1	3	3	3	4	1	3	1	1	3	4	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	4	4	1	1	2	
8	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	5	3	3	2	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3
9	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	2	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	3		
10	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	2	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4	3	3	3	
11	3	2	2	5	3	2	2	1	2	5	4	5	3	3	5	4	5	5	3	2	5	4	5	5	2	3	3	5	4	2	5	2	2	5	4	2	3	1	2	4	2	5	3	3	3	5	4	5	3	5	4	5	2	2	2	
12	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	4	4	3	3	5	4	4	4	2	2	5	4	4	5	2	3	3	5	4	2	4	2	2	5	4	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4	2	2	3	
13	2	2	2	4	2	2	2	1	2	4	3	3	2	1	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	1	4	3	2	3	2	2	4	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
14	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	1	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3			
15	1	1	1	4	1	1	1	3	3	4	4	4	2	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	2	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	3	1	4	1	4	2	1	2	4	4	4	1	4	4	4	1	1	2		
16	3	2	3	5	3	2	3	3	3	5	4	4	2	2	5	4	4	5	3	2	5	4	4	5	3	2	2	5	4	3	5	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	2	2	2	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	
17	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	
18	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	
19	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	1	1	2	

20	3	2	2	5	3	2	2	2	2	5	4	5	3	3	5	4	5	5	3	2	5	4	5	5	2	3	3	5	4	2	5	2	2	5	4	2	3	2	2	4	2	5	3	3	3	5	4	5	3	5	4	5	2	2	3
21	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	5	4	2	3	3	4	4	2	5	2	2	4	4	2	3	1	2	4	2	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	2	2	2
22	2	2	3	4	2	2	3	1	2	4	4	5	3	3	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	2	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	5	2	4	4	5	2	2	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	1	2	4	2	4	2	1	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2
24	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	5	2	1	4	4	5	3	3	2	4	4	5	4	3	2	1	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3
25	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	2	1	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	1	2	1	4	5	1	4	1	1	4	5	1	1	3	1	5	1	4	2	1	2	4	5	4	1	4	5	4	1	1	2
26	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	5	4	2	2	4	5	4	4	1	1	4	5	4	4	3	2	2	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	2	2	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3
27	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
28	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	2
29	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	2	4	4	5	4	1	3	3	4	4	1	3	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	5	1	1	2
30	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3
31	3	2	3	5	3	2	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	2	5	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	
32	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	2	1	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	2	1	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	1	2	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	
34	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	1	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	1	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	2	3	5	3	2	3	3	3	5	4	5	2	1	5	4	5	4	3	2	5	4	5	5	3	2	1	5	4	3	4	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	1	2	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	

estadística.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos											
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	POTEN_HU...	Numérico	8	0	Cuento con el a...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	POTEN_HU...	Numérico	8	0	Cuento con el a...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	POTEN_HU...	Numérico	8	0	Existen buenas...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	POTEN_HU...	Numérico	8	0	Recibo el apoy...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	POTEN_HU...	Numérico	8	0	La comunicació...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	POTEN_HU...	Numérico	8	0	Se anima a los ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	POTEN_HU...	Numérico	8	0	En la Instituci...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	POTEN_HU...	Numérico	8	0	Me siento estre...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	DISEÑ_OR...	Numérico	8	0	Las aulas está...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	DISEÑ_OR...	Numérico	8	0	El trabajo en mi...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	DISEÑ_OR...	Numérico	8	0	Están claras la...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	DISEÑ_OR...	Numérico	8	0	La planificación...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	DISEÑ_OR...	Numérico	8	0	La I.E. tiene ali...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	CULTU_OR...	Numérico	8	0	Los objetivos in...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	CULTU_OR...	Numérico	8	0	El personal se ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	CULTU_OR...	Numérico	8	0	En este plantel ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	CULTU_OR...	Numérico	8	0	El personal est...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	CULTU_OR...	Numérico	8	0	Conozco y con...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	CULTU_OR...	Numérico	8	0	Las ideas del di...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	CULTU_OR...	Numérico	8	0	El liderazgo qu...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	CULTU_OR...	Numérico	8	0	En las reunione...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	La Institución E...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	Se confía much...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	A los directivos...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

25	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	Los directivos s...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
26	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	Me siento orgul...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
27	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	Estoy de acuer...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
28	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	Estoy satisfech...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
29	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	Este plantel es ...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
30	MOTIVACIO...	Numérico	8	0	Con frecuencia ...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
31	PRODUC_E...	Numérico	8	0	La formación a...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
32	PRODUC_E...	Numérico	8	0	La Institución r...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
33	PRODUC_E...	Numérico	8	0	En las diversas...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
34	PRODUC_E...	Numérico	8	0	La formación q...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
35	PRODUC_E...	Numérico	8	0	Al egresar los a...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
36	PRODUC_E...	Numérico	8	0	Al concluir los ...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
37	PRODUC_E...	Numérico	8	0	Las diversas au...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
38	PRODUC_E...	Numérico	8	0	La preparación ...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
39	SAT_ALUM1	Numérico	8	0	La institución c...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
40	SAT_ALUM2	Numérico	8	0	La institución c...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
41	SAT_ALUM3	Numérico	8	0	La escuela brin...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
42	SAT_ALUM4	Numérico	8	0	Al alumno se le...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
43	SAT_ALUM5	Numérico	8	0	Los roles de lo...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
44	SAT_ALUM6	Numérico	8	0	El Plan anual d...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
45	SAT_PER_...	Numérico	8	0	Considero que t...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
46	SAT_PER_...	Numérico	8	0	Estoy satisfech...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
47	SAT_PER_...	Numérico	8	0	Pienso que me ...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada
48	SAT_PER_...	Numérico	8	0	Se me consider...	{1, nunca}...	Ninguna	8		Derecha		Escala		Entrada

Anexo 5: Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad del servicio educativo en
docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy**

Br. Clodoaldo Pedro Tamara Mautino

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, para lo cual empleó un diseño de estudio no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Se trabajó con una muestra censal de 35 docentes a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos y cuyos resultados luego del tratamiento estadístico llevó a concluir que: el clima organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0.818$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$) con la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Palabras claves: Clima organizacional; calidad del servicio educativo.

Abstract

The research was developed with the objective of determining the relationship that exists between the organizational climate and the quality of the educational service of the I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, for which he used a non-experimental, cross-sectional and correlational level study design. We worked with a census sample of 35 teachers who were applied the data collection instruments and whose results after the statistical treatment led to conclude that: the organizational climate is directly related ($Rho = 0.818$) and significantly ($p = 0.000 < 0.05$) with the quality of the educational service of the teachers of the IEP Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Keywords: Organizational climate; quality of the educational service.

Introducción

Visto la realidad del clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la I.E.P Augusto Salazar Bondy de Chancay, en presente estudio se enmarcó teóricamente en buscar diseñar propuestas de innovación que contribuyan a brindar un mejor servicio partiendo desde la estructura de un buen clima organizacional entre los colaboradores de la I.E. estudiada puesto que la variable en cuestión influye enormemente en la calidad de servicio que se brinda; de ello que la investigación se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017?, poniéndose como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017.

Así encontramos que según Chiavenato (2011) indicó que el clima organizacional “ es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p. 75), quien además dimensionó dicha variable en: Potencial humano, que según Chiavenato (2011) mencionó que “es un factor del capital intelectual conformado por talentos y competencias de las personas” (p. 76). Diseño organizacional definido por el autor como “un proceso constante de construcción y adaptación dentro de una organización” (p. 77). Cultura de la organización, definida como “el modo como los empleados están comprometidos a alcanzar los objetivos de la organización” (p. 79). Y motivación, definida como “todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (p.81).

Así mismo Alcalá (2011), en su tesis titulada *El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en una institución pública de educación superior*, concluyó que: el clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo ya que así lo demuestran también los resultados descriptivos donde se aprecia que a mejor clima organizacional, mejor calidad de servicio educativo.

Y sobre la variable calidad del servicio educativo, Quinteros (2016), en su tesis *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay – 2016*, concluyó que: Existe una correlación muy alta entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo puesto que la primera variable contribuye al desempeño y calidad con el que se labore.

Por su parte Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo “es un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean” (p. 6); además el autor dimensionó esta variable en: El producto educativo, definida como “la consecución de la educación, que implica en sí una diversidad de componentes, que deben ser especificados, concretados y operacionalizados, con el objeto de permitir su controlabilidad” (p. 13). La satisfacción de los alumnos que es “la satisfacción de los clientes externos, por cuanto se refiere a los destinatarios inmediatos a quienes se ofrece el producto educativo” (p. 16). La satisfacción del personal del centro, que “Implica brindar buenas condiciones a nivel material y emocional, a fin de que puedan cumplir con sus funciones” (p. 17). Y el efecto de impacto de la educación, definida como “el efecto o repercusión que tienen las personas que han asistido a instituciones educativas” (p. 17).

Metodología

La investigación tuvo un diseño no experimental, el cual Soto (2015) indicó “no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos. (p. 67), transversal porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “se recolectan datos en un solo momento y tiempo único”. (p. 151) y correlacional que según Carrasco (2009) “estos diseños permiten al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad”. (p. 72).

La presente investigación identificó a la población como finita que según Ramírez (1999) “es aquella donde todos los elementos son identificados por el investigador, además cuando estadísticamente está conformada por menos de

cien mil elementos. (p. 139). Además la población fue considerada como muestra censal que según el autor “es cuando todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 161).

Tabla 1

Distribución de la población de estudio

Personal docente	
Hombre	21
Mujeres	14
Total	35

La investigación usó como técnica la encuesta que según Encarnación (2004) “es la técnica de recopilación de datos objetivos”. (p. 238) y usó como instrumento el cuestionario quien según carrasco (2013) “permiten respuestas directas mediante una hoja de preguntas”. (p. 318). Para ello los cuestionarios fueron estructurados de acuerdo a la operacionalización de cada variable , con una escala tipo Likert, una aplicación colectiva y con 30 Ítems para el que mide clima organizacional y 25 Ítems para el que mide calidad de servicio educativo, también a ambos se les sometió a un juicio de expertos y a una prueba piloto para su fiabilidad, resultando 0,935 para el primer instrumento y 0,935 para el segundo y en ambos casos se demostró que tenían una alta confiabilidad.

Los instrumentos fueron aplicados gracias al consentimiento de los directivos, y a la disponibilidad de los docentes; por lo cual luego de haber recogido y procesado los datos se pasó al análisis descriptivo mediante del software SPSS y a la prueba de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman que Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”. (p.332).

Resultados

Aplicados los instrumentos a la muestra de estudio y calculada la información, mediante el software SPSS se pudo determinar en cuanto a la hipótesis general que existe una correlación positiva y alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017 con un $Rho = 0,818$ y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$. En tanto a las hipótesis específicas se demostró que existen correlación positiva y moderada entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo ($Rho = 0,537$, $p < 0,05$), diseño organizacional y calidad del servicio educativo ($Rho = 0,704$, $p < 0,05$). También se comprobó que existe correlación positiva y alta entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo ($Rho = 0,747$, $p < 0,05$). Y existe correlación positiva y muy alta entre la motivación y la calidad del servicio educativo ($Rho = 0,913$, $p < 0,05$).

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra que existe una correlación positiva y muy alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017; con un Rho de Spearman = $0,818^{**}$ y con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose de esta manera la hipótesis nula, al respecto De la cruz (2016), en su trabajo de investigación *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016*; concluyó que: la cultura organizacional se relaciona de manera positiva y muy fuerte con la calidad del servicio educativo. Y también Mejía (2014) en su trabajo de investigación *Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una Institución Educativa*, concluyó de forma relevante en que: El clima organizacional repercute en el trabajo del personal que labora, esto se reafirma lo mencionado en nuestra hipótesis general y tiene apoyo en lo dicho por Chiavenato (2011) quien sostuvo que el clima organizacional expresa la influencia del medio sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta; así mismo encuentra respaldo en lo sustentado por McGregor en su

teoría X e Y al indicar que las formas de actuar de los colaboradores son muestra de cómo ellos perciben el ambiente en el que se desempeñan. .

Sin embargo Cahuas (2012) en su tesis *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 10, Huaral 2011*; concluyó que: a) La calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva y baja con los estilos liderazgo. b) la calidad del servicio educativo se relaciona de manera positiva y baja con el clima organizacional. Enunciados están erróneos pues al igual que Mejía y De la Cruz; Quinteros (2016) señaló que Existe una correlación muy alta entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo puesto que la primera variable contribuye al desempeño y calidad con el que se labore, dejando de esta forma sin efecto lo mencionado por Cahuas.

Por su Alcalá (2011), quien desarrolló el trabajo de investigación denominado *El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en una Institución Pública de Educación Superior*, concluyó que: el clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo ya que a mejor clima organizacional, mejor calidad de servicio educativo; y dicho clima afecta la percepción de los docentes y por ende su trabajo educativo llegando a un grado de satisfacción que como indica Gento (2010) implica brindar buenas condiciones a nivel material y emocional, a fin de que puedan cumplir con sus funciones, también dar seguridad y confianza, para que el buen trabajo se vea reflejado en los logros de los alumnos, lo cual otorga satisfacción y prestigio.

Conclusiones

Desarrollado el estudio se halló que el clima organizacional se relaciona directamente y significativamente con la calidad del servicio educativo ($Rho = 0,818$; $p < 0,05$). El potencial humano se relaciona directamente y significativamente con la calidad del servicio educativo ($Rho = 0,537$; $p < 0,05$). El diseño organizacional se relaciona directamente y significativamente con la calidad del servicio educativo ($Rho = 0,704$; $p < 0,05$). La cultura organizacional se relaciona directamente y significativamente con la calidad del servicio educativo

(Rho = 0,747; $p < 0,05$). La motivación se relaciona directamente y significativamente con la calidad del servicio educativo (Rho = 0,913; $p < 0,05$).

Referencias

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Soto, R. (2015). *La tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*. Perú: Diograf.